

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

WOENSDAG 22 OKTOBER 2025

Voormiddag

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

du

MERCREDI 22 OCTOBRE 2025

Matin

De openbare commissievergadering wordt geopend om 10.16 uur en voorgezeten door de heer Dieter Keuten.

La réunion publique de commission est ouverte à 10 h 16 et présidée par M. Dieter Keuten.

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

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

01 Questions jointes de

- Gilles Foret à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Le déploiement de la fibre et la stratégie pour une couverture équitable sur tout le territoire" (56007968C)

- Tine Gielis à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Les relations entre Fiberklaar, Wyre et DIGI" (56008218C)

- Jeroen Soete à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Le déploiement de la fibre optique" (56009668C)

01 Samengevoegde vragen van

- Gilles Foret aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De uitrol van glasvezel en de strategie voor een correct bereik op het hele grondgebied" (56007968C)

- Tine Gielis aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De verhouding tussen Fiberklaar, Wyre en DIGI" (56008218C)

- Jeroen Soete aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De uitrol van fiber" (56009668C)

01.01 Jeroen Soete (Vooruit): Welkom, mevrouw de minister. Ik mag de aftrap geven over de samenwerkingsovereenkomst tussen Telenet en Proximus om de fiberuitrol op ons grondgebied – in eerste instantie het Vlaamse grondgebied – te versnellen. Ik heb daarover verschillende vragen ingediend. Gezien de beperkte spreektijd zal ik direct ingaan op mijn vragen.

Een van de toegevingen die door de twee operatoren aan de Belgische Mededingingsautoriteit werd gedaan, is het verlenen van een goedkopere wholesaletoegang aan andere operatoren in de zogenaamde B-zones. Er wordt gesproken van 20 euro om toegang te krijgen, wat in theorie neerkomt op tarieven die 30 % lager liggen. Dat zou voor de consument een goed verhaal kunnen zijn. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat die lagere wholesaletarieven ook effectief worden vertaald in lagere tarieven voor de eindklant, de consument?

Als we kijken naar het globale plaatje van de fiberuitrol in België – in eerste instantie in Vlaanderen – zien we dat door de samenwerkingsovereenkomst 80 % van de gezinnen en bedrijven in Vlaanderen toegang zal krijgen tot een volwaardige fiberdekking. Dat betreft de zogenaamde A-zones – de stedelijke gebieden – en de B-zones, de minder dichtbevolkte zones waar een samenwerking tussen

Telenet en Proximus zal worden uitgerold. Daarnaast zijn er nog de zogenaamde C-zones, waar men exclusief op het oudere netwerk van Telenet zou blijven vertrouwen.

Een belangrijke vraag om de impact van dat akkoord goed te kunnen inschatten, betreft de verhouding tussen de A-, B- en C-zones. Op dit moment hebben we enkel op de website van de Belgische Mededingingsautoriteit een overzichtskaart van de B-zones kunnen vinden. Om de impact op de verschillende gebieden goed te kunnen inschatten – ik denk dan, net zoals u, in de eerste plaats aan de rurale zones – had ik u graag gevraagd om de commissieleden een overzicht te bezorgen van de A-zones. De operatoren weten uiteraard wat de A-zones zijn en op basis daarvan kunnen we dan ook bepalen welke de C-zones zijn.

Ik toon u meteen mijn kaartje van de B-zones, mevrouw de minister. Ik weet niet of u al vaak in West-Vlaanderen bent geweest, maar het valt me op dat West-Vlaanderen zeer wit uitvalt. Ik denk aan de Westhoek en andere zones in West-Vlaanderen waarvan ik vrees dat ze niet zullen worden bediend met een volwaardige fiberdekking. Ook in Limburg zijn er nog heel wat witte gebieden, vandaar mijn vraag om het belang van een goede dekking in de meer landelijke gebieden te benadrukken. Ik maak mij namelijk zorgen dat daar de trein wordt gemist met dit samenwerkingsakkoord. De aanleg geldt voor vijftig jaar. Als de landelijke gebieden nu niet op de trein zitten, zullen ze die definitief gemist hebben.

Ik heb dus enige bezorgdheid over dit dossier, aangezien ik op dit moment nog niet alles helder zie. Ik hoop dan ook dat u in eerste instantie wat meer toelichting en informatie kunt geven.

01.02 Minister **Vanessa Matz**: Mijnheer Soete, uw vragen hebben betrekking op de samenwerkingsakkoorden over glasvezel. Zoals aangegeven door het BIPT en de BMA in hun persberichten, is bij de analyse van de voorgestelde samenwerkingsovereenkomsten bijzondere aandacht besteed aan het mogelijk maken van een duurzame concurrentie op de telecommarkt. Het regelgevend kader laat niet toe dat de retailprijzen voor de consument rechtstreeks worden vastgelegd. De voorgestelde voorwaarden op wholesaleniveau moeten voldoende economische ruimte creëren om de concurrentie op markt ten volle te laten spelen. Daardoor wordt een positieve impact op de retailprijzen verwacht.

De lijst van B-zones werd gepubliceerd door de BMA en omvat voornamelijk meer landelijke gebieden. Ik beschik niet over informatie op provinciaal niveau. De A-zones betreffen hoofdzakelijk dichtbevolkte gebieden, met name de steden.

Proximus engageert zich inderdaad om toegang te verlenen tot haar *ducts* in de A-zones. De prijzen die Proximus daarvoor vraagt, staan vermeld in de engagementen die terug te vinden zijn op de website van de BMA. De tariefstructuur hangt af van verschillende factoren, zoals de locatie en het aantal gehuurde *ducts*. Zo kan bijvoorbeeld worden meegedeeld dat de prijs voor de huur van een *duct* voor een periode van vijf jaar begint bij 1,23 euro per meter per maand.

01.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, mevrouw de minister.

Ik blijf uiteraard een beetje op mijn honger, specifiek over de verdeling van de A-, B- en C-zones. De kaart die ik net getoond heb, toont de B-zones in meer landelijke gebieden. Daar staat echter ook letterlijk bij: *"The map and the corresponding list are based on areas in which a significant part, expected to be above fifty percent of the living units, are intended to be covered by the FTTx cooperation area."*

Ze zeggen hier dus dat in de rode zones minstens 50 % van de huishoudens gedekt zullen worden. Gelet op al die witte en rode zones waarin misschien maar de helft van de huishoudens gedekt zullen worden, stel ik mij als West-Vlaming vragen. Als ik bijvoorbeeld in Poperinge woon, zal mijn buur wel fiber krijgen en ik niet? Hoe zit dat precies in elkaar? Zal een grote dorpskern geen fiber krijgen? Dan hebben we het nog niet gehad over de C-zones, die op dit moment niet publiek bekend zijn. Ik moet die nu proberen te bepalen door eliminatie, op basis van deze kaart en de A-zones, gekoppeld aan de kaart van het BIPT.

Wat betreft de transparantie voor het bredere publiek loopt er tot 23 november een openbare bevraging bij de BMA. Mensen kunnen opmerkingen geven, maar ze moeten uiteraard ook weten waarover het gaat. Ik heb de indruk dat we richting een bouwvergunning gaan zonder te weten welk huis er wordt

gebouwd. Wat zijn eigenlijk de bouwplannen? Dat kan ik op basis van de huidige documenten niet uitmaken. Ik blijf erbij dat het zeer belangrijk is om ook de West-Vlaamse gezinnen van voldoende fiber te voorzien.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Questions jointes de

- Victoria Vandenberg à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La protection des mineurs en ligne et la position de la Belgique sur la Déclaration de Jutland" (56008150C)

- Marie Meunier à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "L'abstention de la Belgique sur la protection des mineurs en ligne" (56009295C)

- Dieter Keuten à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La Déclaration de Jutland" (56009300C)

02 Samengevoegde vragen van

- Victoria Vandenberg aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De bescherming van minderjarigen online en het Belgische standpunt over de Verklaring van Jutland" (56008150C)

- Marie Meunier aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De onthouding van België met betrekking tot de bescherming van minderjarigen online" (56009295C)

- Dieter Keuten aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De Verklaring van Jutland" (56009300C)

02.01 Victoria Vandenberg (MR): Madame la ministre, les 9 et 10 octobre derniers s'est tenu au Danemark un Conseil européen informel consacré à la protection des jeunes dans l'espace numérique.

À l'issue de cette réunion, 25 États membres de l'Union européenne ainsi que la Norvège et l'Islande ont signé la Déclaration de Jutland, qui fixe les grandes orientations d'une future approche commune pour mieux encadrer les réseaux sociaux et renforcer la protection des mineurs en ligne.

Or la Belgique fait partie des rares pays à ne pas avoir signé cette déclaration.

Par ailleurs, pour revenir sur le constat dressé en France, la commission d'enquête parlementaire sur TikTok a récemment formulé des recommandations assez radicales, telles que l'interdiction des réseaux sociaux aux moins de 15 ans ou encore l'instauration d'un couvre-feu entre 22 h et 8 h.

Ces mesures apparaissent toutefois difficilement applicables et posent de réelles questions quant au respect des libertés individuelles. Les réseaux sociaux font désormais partie intégrante du quotidien des jeunes. Un retour en arrière paraît assez illusoire.

La véritable réponse se situe sans doute ailleurs. Il appartient à l'État d'assumer pleinement son rôle de régulateur. Il s'agit non pas d'interdire l'accès des jeunes, mais de contraindre les plateformes à rendre leur environnement moins nocif, en luttant activement contre les contenus illégaux et en protégeant les utilisateurs vulnérables.

Au-delà de la régulation, il est essentiel de renforcer la sensibilisation et l'éducation au numérique. Former les jeunes à un usage responsable, développer leur esprit critique et impliquer les parents dans cette démarche sont autant de leviers indispensables pour une protection durable.

Madame la ministre, pouvez-vous revenir sur les grandes lignes et les objectifs principaux de la Déclaration de Jutland ainsi que sur les discussions menées lors de ce Conseil informel? Pour quelle raison la Belgique a-t-elle choisi de ne pas signer cette déclaration, alors que la majorité de nos partenaires européens l'ont fait? Surtout, est-il prévu que notre pays y adhère prochainement?

Enfin, au-delà du volet réglementaire, quelles initiatives comptez-vous soutenir pour renforcer l'éducation et la sensibilisation des jeunes aux enjeux du numérique et à la sécurité en ligne?

02.02 Dieter Keuten (VB): België heeft de Verklaring van Jutland over de online bescherming van minderjarigen niet ondertekend. In de pers hebt u toegelicht dat u dat betreurt en dat u alles in het werk hebt gesteld om België toch te laten aansluiten bij dit initiatief. U wijst voor het mislukken Vlaanderen met de vinger.

Verschillende experts uit de domeinen van cybersecurity, recht, data-ethiek en kinderrechten hebben al gewezen op de ernstige neveneffecten die de CSAM-verordening zou kunnen veroorzaken, zoals de systemische verzwakking van digitale veiligheid, met grote aantallen valspositieven of blokkeringen tot gevolg, willekeurige controle van privécommunicatie enzovoort. Wat is hierop uw reactie?

U stelt dat Vlaanderen het ondertekenen van de Verklaring van Jutland blokkeerde. Welk voorafgaand overleg hebt u daarover gehad met de Vlaamse bevoegde minister en met de minister-president? Werden er voorwaarden geformuleerd waaronder België de verklaring wél zou kunnen onderschrijven?

Welke afspraken zijn er gemaakt over de verdere aanpak van dit dossier? Kunt u toelichten hoe het definitieve Belgisch standpunt tot stand zal komen? Dat is volgens mij essentieel, want het is momenteel bijzonder onduidelijk hoe dat soort standpunten tot stand komen binnen deze regering. Zult u het federale Parlement een volledig overzicht geven van de Belgische positie en de technische, juridische en ethische evaluaties die eraan ten grondslag liggen?

Hebt u met uw collega-minister van Justitie overleg gehad inzake een betere gerechtelijke samenwerking en gerichte opsporing in plaats van algemene chatcontrole?

02.03 Marie Meunier (PS): Madame la ministre, la Belgique fait partie des deux seuls États membres de l'Union européenne à ne pas avoir signé la déclaration pour la protection des mineurs en ligne. Vous l'avez publiquement regretté en expliquant qu'un veto de la Flandre empêchait notre pays de signer.

Pour rappel, on parle ici de vouloir une meilleure régulation des contenus néfastes, notamment via la vérification de l'âge sur les plateformes numériques et une réflexion sur la majorité numérique.

Dans un contexte où l'exposition des enfants à des contenus violents, haineux ou manipulateurs est en constante augmentation, cette absence de signature interroge sur la capacité de notre pays à parler d'une seule voix sur un enjeu si important.

Madame la ministre, un dialogue est-il en cours pour lever ce blocage avec la Flandre? Quelles initiatives comptez-vous prendre, en l'absence de signature, pour garantir une protection efficace des mineurs en ligne? Enfin, que pensez-vous du fait qu'un veto régional prive la Belgique d'une position européenne sur des enjeux aussi fondamentaux?

02.04 Minister Vanessa Matz: De bescherming van minderjarigen online is een absolute prioriteit tijdens mijn mandaat. Laat mij dan ook mijn diepe spijt uitdrukken dat België de Verklaring van Jutland niet heeft ondertekend.

La déclaration préconise le développement de mécanismes de vérification d'âge et fixe pour objectif le plus haut niveau de protection de la vie privée et de sûreté des applications internet, dès la conception et par défaut. La déclaration entend également réglementer les pratiques commerciales préjudiciables.

Malgré un large consensus politique et scientifique, un veto de la Flandre a empêché notre pays de rejoindre cette initiative commune. Les discussions pour lever ce veto se sont poursuivies jusqu'au matin même du Conseil informel.

Ik blijf ervan overtuigd dat een constructieve dialoog tussen de beleidsniveaus essentieel is om vooruitgang te boeken.

Les consultations préalables furent très nombreuses: des échanges bilatéraux en cabinet, des réunions ministérielles, ainsi que les discussions en DGE.

La Belgique avait proposé un amendement concernant la vérification de l'âge, qui n'a pas été intégré dans la version définitive du texte. Cependant, cette dernière version laissait suffisamment de marge de manœuvre pour rassembler tous les États membres, chacun pouvant nuancer sa position lors des discussions.

Ondanks deze flexibiliteit bleef de blokkering bestaan. Wanneer de ondertekening uitblijft, reken ik op de steun van de (...) om een voorbeeldige Belgische aanpak voor te stellen.

Dès cet automne, le Parlement fédéral entamera ses travaux sur la protection des utilisateurs en ligne, abordant des questions cruciales, telles que l'âge minimal d'accès aux réseaux sociaux, un cadre légal sur la vérification de l'âge, un cadre légal sur l'anonymat. Je regrette sincèrement qu'un veto régional puisse placer la Belgique dans une position aussi minoritaire au sein de l'Union européenne, alors que la protection des mineurs en ligne est un enjeu fondamental. Malgré ce revers, ma détermination de faire avancer ce dossier reste intacte.

Je tiens à préciser, par ailleurs – on parle de la Flandre – qu'il ne s'agit pas d'une position du gouvernement flamand. Plusieurs partis au sein du gouvernement flamand soutiennent clairement la mise en place de contrôles d'âge pour mieux encadrer les personnes mineures. Nous sommes dans l'obligation d'avoir une entente sur ces questions, puisque la protection des enfants est du ressort des entités fédérées. La question de la vérification de l'âge, par contre, soulève encore des incertitudes et nous analysons actuellement au niveau juridique si elle relève en tant que telle de la compétence des entités fédérées. Vous aurez compris que si la question de la vérification de l'âge est confirmée au niveau du fédéral, nous avancerons dans le sens souhaité.

Wat uw vraag over de CSAM-verordening betreft, mijnheer Keuten, bestaat er verwarring over twee dossiers, die, hoewel ze beide betrekking hebben op kinderen, zeer verschillende bezorgdheden behandelen.

De CSAM-verordening beoogt een antwoord te bieden op het probleem van de online verspreiding van beelden van seksueel misbruik van kinderen. De neveneffecten van het ontwerp van verordening zijn allemaal uitvoerig besproken. Het compromis dat nu op tafel ligt, biedt garanties.

De detectie van inhoud is echter beperkt tot de risicodiensten, in de tijd beperkt en onderworpen aan een voorafgaande rechterlijke machtiging, zodat er geen sprake meer kan zijn van een veralgemeende detectie. Over het ontwerp van verordening wordt bovendien nog steeds onderhandeld.

02.05 Victoria Vandenberg (MR): Je vous remercie pour votre réponse, madame la ministre.

Nous resterons bien entendu attentifs aux suites données, notamment en ce qui concerne la vérification de l'âge légal, afin de déterminer quelle entité en a la compétence. Nous nous tiendrons informés.

02.06 Marie Meunier (PS): Je vous remercie, madame la ministre, pour vos réponses complètes et honnêtes.

Nous serons évidemment attentifs à la suite. Comme je vous l'ai déjà dit au sein de cette commission, vous pouvez compter sur notre soutien dans ce travail là. J'entends que la problématique ne vient pas dans son ensemble du gouvernement flamand. Si, après vérification, cette compétence relève effectivement de notre entité, nous ne souhaiterions pas que vous vous retrouviez isolée ou en minorité au sein du gouvernement fédéral sur cette question.

Nous ne manquerons pas de revenir vers vous et de rester attentifs à cette thématique.

02.07 Dieter Keuten (VB): Dank u wel voor uw complete antwoord, mevrouw de minister.

De bescherming van minderjarigen, ook online, is natuurlijk een onderwerp dat ons allemaal nauw aan het hart ligt. Of de Verklaring van Jutland nu door België ondertekend is of niet, zal daar op korte termijn in feite niets aan veranderen.

Ik ben blij dat u in uw antwoord naar de essentie van de zaak bent gegaan. Die betreft uiteraard

leeftijdsverificatie, meer bepaald online leeftijdsverificatie, een vraag die zich opdringt op verschillende beleidsniveaus – Europees, federaal en regionaal – en in verschillende discussies.

Als ik u goed heb begrepen, mevrouw de minister, heeft België nog een amendement ingediend op de Verklaring van Jutland. Ik zou u willen vragen dat amendement te delen met de commissie.

Daarnaast heb ik kennisgenomen van het wetsvoorstel dat door uw partij werd ingediend over online anonimiteit en leeftijdsverificatie. Ik betreur persoonlijk dat die discussie in de commissie voor Justitie zal plaatsvinden en niet in deze commissie, maar dat is eigenlijk een opmerking terzijde. We kijken uit naar de bredere discussie over leeftijdsverificatie alvorens op dit onderwerp terug te komen.

Ik dank u.

02.08 Minister **Vanessa Matz**: Ter precisering, de voorzitters van beide commissies – de commissie voor Justitie en de commissie voor Economie – zullen hoorzittingen organiseren.

De **voorzitter**: Die boodschap is bij het secretariaat aangekomen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 **Question de Anthony Dufrane à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "L'impact du démantèlement des réseaux 2G et 3G sur le système eCall dans les véhicules" (56008365C)**

03 **Vraag van Anthony Dufrane aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De impact van de uitfasering van de 2G- en 3G-netwerken op het eCall-systeem in voertuigen" (56008365C)**

03.01 **Anthony Dufrane (MR)**: Madame la ministre, le système eCall, obligatoire depuis 2018 dans tous les nouveaux véhicules immatriculés dans l'Union européenne, a été conçu pour sauver des vies en appelant automatiquement les services de secours en cas d'accident grave tout en envoyant les coordonnées GPS.

Or, avec la mise hors service progressive des réseaux 2G et 3G d'ici 2028, plusieurs centaines de milliers de véhicules équipés de ce dispositif risquent bien d'être privés de cette fonctionnalité. Cette évolution soulève des inquiétudes en matière de sécurité routière et d'égalité entre les conducteurs. Beaucoup de véhicules en circulation, parfois encore récents, ne pourront plus bénéficier de ce service vital sans mise à jour technologique coûteuse.

Par ailleurs, il est essentiel de s'assurer que la transition technologique ne réduise pas le niveau global de protection offert aux automobilistes en cas d'accident. En effet, le système eCall sera progressivement remplacé par le NG eCall, qui fonctionnera sur le même principe mais via la 4G et la 5G, et la problématique pourrait donc être la même à l'avenir.

Madame la ministre, quelles solutions techniques ou alternatives sont envisagées afin d'éviter que ces systèmes deviennent obsolètes? Comptez-vous discuter avec les opérateurs téléphoniques d'une potentielle solution pour maintenir le système en fonction? Combien coûterait le maintien d'un réseau 2G de "secours"? Le gouvernement fédéral entend-il mettre en place une concertation avec les constructeurs automobiles et les opérateurs télécoms? Selon vous, peut-on considérer ce cas-ci comme un cas d'obsolescence programmée? Enfin, le système eCall fonctionnera-t-il encore dans les autres pays de l'Union européenne?

03.02 **Vanessa Matz**, ministre: Monsieur Dufrane, les appels d'urgence via eCall sont principalement acheminés par les technologies mobiles 2G. La technologie 3G a en effet déjà été mise hors service en Belgique. À l'avenir, nous assisterons à une transition de la téléphonie par commutation de circuits via les réseaux 2G vers la téléphonie IP, au travers de la 4G et de la 5G.

Pour l'instant, les réseaux 2G restent en service en Belgique. Les opérateurs mobiles n'ont pas encore

pris de décision quant à la date à laquelle ils mettront fin aux services 2G. Ce sera en 2028 au plus tôt. Cette technologie restera probablement encore en service pendant une longue période après cette date, car de nombreuses applications *machine-to-machine* y recourent toujours. Au moment de la mise hors service des réseaux 2G, je veillerai à ce que les constructeurs automobiles et centres d'appel d'urgence adaptent leurs équipements pour traiter les appels eCall via la 4G et la 5G. C'est également ce qui a été convenu dans la législation européenne en 2024.

Pour votre question relative à l'obsolescence programmée, les véhicules équipés uniquement de systèmes 2G ne pourront plus envoyer d'eCall lorsque les réseaux 2G auront été également mis hors service, à moins que le véhicule ne soit adapté.

Du point de vue de la réglementation du spectre, il n'est pas possible de prolonger la durée de vie des réseaux 2G. Un principe fondamental est en effet la neutralité technologique, qui permet aux opérateurs de choisir eux-mêmes la technologie.

03.03 Anthony Dufrane (MR): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse qui, en un premier temps, est assez rassurante. J'insiste sur le fait que le système eCall permet de sauver des vies. Je constate que vous êtes impliquée dans ce dossier, auquel je ne manquerai pas de rester attentif.

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

04 Vraag van Dieter Keuten aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "Lycamobile" (56008555C)

04 Question de Dieter Keuten à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Lycamobile" (56008555C)

04.01 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, de internationale telecomoperator Lycamobile maakt in België gebruik van het Telenetnetwerk en heeft recent alweer een boete opgelegd gekregen door het BIPT, ditmaal wegens het niet respecteren van de regels rond prepaidterugbetalingen. Het is voor Lycamobile de zoveelste boete op rij. Eerder ontving het bedrijf al boetes voor het niet aansluiten op de centrale nummerdatabank van de noodhulpdiensten, het niet respecteren van de verplichte identificatie van prepaidklanten, de lakse verkoop van prepaidsimkaarten en het overtreden van de roamingregels. Dat is een hele waslijst aan fouten, waarvoor Lycamobile al beboet werd.

Mevrouw de minister, hoe frequent houdt het BIPT controles bij telecomoperatoren? Zijn die controles louter preventief of enkel reactief na klachten?

Bent u van oordeel dat die boetes volstaan, aangezien het boetebedrag operatoren die de regels niet volgen, zoals Lycamobile, niet lijken af te schrikken? Welke maatregelen zult u nemen om de naleving van de regels af te dwingen?

Heeft het BIPT volgens u voldoende capaciteit en middelen om de controles structureel te blijven uitvoeren? Het takenpakket van het BIPT houdt immers niet op met uitdeinen.

04.02 Minister Vanessa Matz: Mijnheer Keuten, voor mij is het belangrijk dat alle operatoren zich aan de regelgeving houden. Alleen op die manier kunnen we een gelijk speelveld garanderen.

Voor de handhaving van de wetgeving voert het BIPT voortdurend controles uit. Een deel van de controles wordt aangekondigd in de werkplannen en andere dan weer niet, om overtreders geen kans te geven te ontkomen.

Het BIPT is niet bevoegd om de klachten van burgers te behandelen. Die klachten vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Uiteraard vormen klachten en aanwijzingen voor het BIPT wel een aanleiding om zich op bepaalde controles te richten.

In het geval van Lycamobile betreffen de beslissingen waarnaar u verwijst, inbreuken op verschillende

bepalingen van de telecomwet.

De boete volstaat om de operator ertoe aan te zetten om zich te conformeren. Boetes zijn overigens niet het enige strijdmiddel. Het BIPT kan ook bevelen om de verstrekking van een bepaalde dienst stop te zetten of op te schorten. Dat heeft uiteraard grote gevolgen voor een operator.

Het arsenaal dat het BIPT momenteel ter beschikking heeft, lijkt me voldoende. Ook het beleid van de nieuwe raad om systematisch en voortdurend controles uit te voeren, werpt zijn vruchten af.

04.03 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

We delen met u de bezorgdheid dat een gelijk speelveld moet blijven bestaan, dat de door het Parlement goedgekeurde regels worden nageleefd en dat indien nodig boetes of andere maatregelen volgen.

Ter zake deel ik uw mening echter niet dat de huidige boetes volstaan. We zien immers dat Lycamobile herhaaldelijk tegen de lamp loopt of fouten maakt ten opzichte van onze regelgeving. Het bedrijf doet dat overigens niet alleen in België, maar in heel Europa. Ik stel dan ook voor dat u eens bij de buurlanden te rade gaat over de hoogte van de boetes aldaar.

Als het van ons afhangt, moeten de boetes worden verhoogd, moeten beperkingen worden opgelegd en moeten dwangsommen worden vastgelegd. Desnoods moeten vergunningen worden ingetrokken voor spelers die herhaaldelijk tegen de lamp blijven lopen. We zullen het onderwerp indien nodig onder de aandacht blijven brengen.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

05 Question de Dimitri Legasse à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "L'application MyGov.be" (56008815C)

05 Vraag van Dimitri Legasse aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De app MyGov.be" (56008815C)

05.01 Dimitri Legasse (PS): Madame la ministre, l'application MyGov centralise les services numériques offerts par les services publics fédéraux. Grâce à cette application, tout citoyen belge peut retrouver ses documents officiels au format numérique à tout moment. Son e-box, ses certificats, ses données personnelles, tous ces documents sont réunis dans l'application – je ne vous apprend rien. En soi, c'est très pratique.

Malheureusement, l'application reste peu connue. Il s'agit du point noir, comme l'a souligné le Médiateur fédéral lors de sa dernière audition à la Chambre. Il nous revient en outre que de nombreux utilisateurs rencontrent des problèmes techniques.

Voici, par conséquent, mes questions. Certaines sont peut-être un peu trop précises et, le cas échéant, pourriez-vous me le signaler afin que je dépose une question écrite.

Combien d'applications ont-elles été téléchargées? Combien de comptes ont-ils été validés? Pourriez-vous ventiler ces chiffres selon la langue, soit les trois langues nationales ainsi que l'anglais? Une campagne de promotion est-elle prévue prochainement? Quels sont actuellement les problèmes techniques éventuellement identifiés et comment seront-ils résolus? La carte d'identité électronique annoncée dans l'accord de gouvernement sera-t-elle, quant à elle, accessible dans cette application et, si oui, dans quel délai? Quelles sont les prochaines évolutions prévues pour l'application? Je vous remercie d'ores et déjà pour vos réponses.

05.02 Vanessa Matz, ministre: Bonjour, monsieur Legasse, je vous remercie pour cette question et pour votre intérêt pour l'outil MyGov.be. Au 30 septembre 2025, on dénombrait 313 802 installations via les App Stores, c'est-à-dire le nombre de téléchargements par utilisateur unique, réparti de manière quasi égale sur Android et sur iOS Apple. L'application a été activée 385 494 fois. Il est possible qu'un

citoyen ait activé plusieurs fois MyGov, dans le cas par exemple où il aurait changé de smartphone, ou s'il l'a activé, ensuite supprimé puis réactivé, bien que ces derniers cas soient plus rares.

Je ne dispose pas d'informations concernant le nombre des personnes ayant déjà installé l'application sur leur smartphone ou sur leur identité, ni de données concernant la langue utilisée par les personnes dans l'application.

Concernant la promotion de cet outil, il est vrai qu'il n'y a pas eu de campagne de communication à grande échelle sur l'utilisation de MyGov en 2024, ni en 2025, mais seulement quelques campagnes ciblées. Des actions de communication auront lieu en 2026 à chaque fois qu'une nouvelle fonctionnalité sera déployée dans l'application.

À l'heure actuelle, les principaux problèmes soulevés par les utilisateurs concernent l'activation de l'application, des problèmes liés à la configuration et à la capacité de supportabilité de l'application, souvent pour des raisons de sécurité, du smartphone utilisé. Il n'y a pas eu de problème technique particulier à signaler. Les questions des utilisateurs concernent plutôt le contenu disponible dans l'application.

Au sujet de la carte d'identité digitale, celle-ci sera en effet disponible via l'application MyGov.be, mais le cadre légal doit encore être adapté, en collaboration avec le ministre de l'Intérieur, en vue de rendre officiels les documents qui n'ont encore qu'une valeur informative. Le déploiement des documents numériques est prévu à partir de l'année prochaine.

Il m'est toutefois impossible de communiquer un calendrier précis pour la carte d'identité, étant donné que le déploiement dépend du processus réglementaire en cours et du projet de loi que nous attendons du ministre de l'Intérieur.

Enfin, concernant les prochaines évolutions d'applications, celles-ci concernent principalement la mise en conformité au règlement eIDAS. Pour rappel, ce règlement prévoit que chaque État membre ait l'obligation d'offrir gratuitement aux citoyens, à partir de fin 2026, un portefeuille numérique. En Belgique, ce sera l'application MyGov.be. Parmi les prochaines fonctionnalités prévues, il y a notamment la fonction d'authentification – depuis le 14 octobre d'ailleurs, MyGov.be peut déjà être utilisée pour se connecter via le FAS aux applications du secteur public belge –; la mise à disposition de documents officiels et d'attestations certifiées; la possibilité de signer des documents directement avec l'application.

05.03 Dimitri Legasse (PS): Merci, madame la ministre. Il est dommage que nous n'ayons pas de ventilation par langue. J'imagine que c'est possible et qu'on pourra l'avoir ultérieurement.

Il est dommage aussi qu'aucune campagne de promotion à grande échelle n'ait été effective les années précédentes. Mais j'entends qu'en 2026 il y en aura, en tout cas à chaque fois qu'une nouvelle application sortira. Il serait intéressant d'en avoir une plus large, avec un spectre plus large et plus important.

Enfin, concernant l'accessibilité de la carte d'identité électronique, ce serait intéressant que le cadre légal soit mis en œuvre rapidement. Sans quoi cela n'a évidemment pas d'intérêt.

J'en terminerai avec le portefeuille numérique. Nous n'avons pas là non plus, si je comprends bien, de délai contraignant. Cela reste donc à suivre.

05.04 Vanessa Matz, ministre: Si. Je vous ai répondu. C'est fin 2026.

05.05 Dimitri Legasse (PS): Au temps pour moi. Je ne l'avais pas noté. Merci, madame la ministre.

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

06 Vraag van Dieter Keuten aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De veiling van de 5G-frequenties" (56008868C)

06 Question de Dieter Keuten à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Les enchères pour les fréquences 5G" (56008868C)

06.01 **Dieter Keuten** (VB): Mevrouw de minister, het is niet de eerste keer dat we het over dit onderwerp hebben. In 2022 werd de vorige veiling van 5G-frequenties georganiseerd, die 1,4 miljard euro heeft opgebracht. Dat bedrag moet worden verdeeld over de verschillende overheden.

Nu liggen er opnieuw plannen op tafel voor een volgende veiling, namelijk die van de 26 GHz-band. Als ik het BIPT goed heb begrepen, zou die veiling mogelijk volgend jaar plaatsvinden. Daarover gaan mijn vragen.

In uw beleidsverklaring hebt u verwezen naar een studie over de verdeelsleutel voor de opbrengsten van deze veiling. Kunt u toelichting geven over de status van die studie? Met welke verdeelsleutel zullen de inkomsten worden verdeeld? Is er daarover al uitsluitel? De deelstaten verwachten uiteraard een groot deel van de koek. Welk overleg hebt u daarover gehad met hen?

Wat zijn de plannen en tijdslijnen voor de veiling van de 26 GHz-band? Welke toekomstige hervorderingsvensters en nieuwe technologische toepassingen worden daarmee mogelijk gemaakt? Wat zijn de plannen en voorwaarden voor het gebruik van die band in België? Wie mag die frequentie gebruiken, voor welke toepassingen, met welke licenties en wat zijn de vereisten?

Ten slotte, mevrouw de minister, welke technologische standaarden en welke interoperabiliteit worden gehanteerd tussen private en publieke netwerken?

Ik dank u alvast voor uw antwoorden.

06.02 Minister **Vanessa Matz**: Mijnheer Keuten, de studie die ik de komende weken aan de regering zal voorstellen, werd uitgevoerd door consultant Capgemini. Het gaat om een update van een gelijkaardige studie uit 2020, maar met actuele gegevens over het gebruik van 5G. Die informatie is belangrijk om de discussie over het media-aandeel te objectiveren.

In uw vraag verwees u naar de verdeelsleutel. Die zal het resultaat zijn van de onderhandelingen binnen de federale regering en in tweede instantie tussen de federale regering en de gemeenschappen. De besprekingen zijn nog lopende en ik kan daardoor dan ook niet in detail treden.

Wat ik wel kan meegeven, is dat voor de hogere frequentieband van 26 GHz momenteel een raadpleging loopt bij het BIPT over het wettelijk kader voor een toekomstige veiling. Het voorstel kunt u raadplegen op de website van het BIPT. Het dossier is dus in behandeling en zal volgend jaar opnieuw in het Parlement worden ingediend.

06.03 **Dieter Keuten** (VB): Dank u voor de verduidelijking, mevrouw de minister. Er wordt dus nog steeds over de verdeelsleutel gediscussieerd. We ontvangen graag ook de geüpdatete studie. We kijken ernaar uit om de discussie over de veiling van 26 GHz volgend jaar voort te zetten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Mme Meunier n'est plus présente pour poser sa question n° 56009061C.

07 Question de Anthony Dufrane à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Les chatbots" (56009401C)

07 Vraag van Anthony Dufrane aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "Chatbots" (56009401C)

07.01 Anthony Dufrane (MR): Madame la ministre, les récents drames impliquant des adolescents et de jeunes adultes ayant entretenu des échanges avec des chatbots compagnons, les poussant jusqu'à commettre des actes autodestructeurs, soulignent l'urgence d'encadrer ces technologies émergentes. La Californie a franchi un premier pas en adoptant une législation imposant aux plateformes des avertissements réguliers, une détection des idées suicidaires et une vérification de l'âge. Pourtant, ces mesures restent insuffisantes pour protéger les utilisateurs, notamment les mineurs. La Belgique ne peut rester passive face à ces enjeux majeurs.

Alors que les chatbots compagnons, capables de simuler de l'empathie et des relations intimes, se multiplient, leur régulation devient un impératif éthique et sanitaire. Une autre proposition californienne, rejetée, visait à interdire les contenus romantiques, sexuels ou autodestructeurs pour les mineurs. Ceci nous montre la nécessité d'une approche plus ambitieuse, combinant protection des utilisateurs, responsabilité des plateformes et coopération internationale. Sans cadre strict, ces outils risquent d'exploiter les vulnérabilités psychologiques, en particulier chez les jeunes, tout en échappant à tout contrôle effectif.

Madame la ministre, quelles initiatives envisagez-vous pour encadrer les chatbots compagnons en Belgique? Une collaboration avec les autorités européennes est-elle prévue pour harmoniser les règles? Comptez-vous impliquer les experts en santé mentale, les associations de protection de l'enfance et les acteurs du numérique dans l'élaboration de ces mesures? Envisagez-vous de soutenir des projets de recherche ou de sensibilisation sur les impacts psychologiques des chatbots? Quelles sanctions pourraient être mises en place pour les plateformes qui ne respecteraient pas les obligations de protection des utilisateurs, en particulier des mineurs?

07.02 Vanessa Matz, ministre: Monsieur Dufrane, la protection des mineurs dans l'espace numérique est un défi essentiel pour l'avenir de nos sociétés. Les évolutions dans la numérisation de la société apportent de nombreuses opportunités, mais elles exposent aussi nos jeunes à des risques croissants. Il est de notre devoir collectif d'agir avec ambition et détermination. Les récents drames impliquant des jeunes et des chatbots compagnons nous rappellent l'urgence de préserver la santé mentale et la sécurité de nos enfants.

L'Union européenne a déjà posé des jalons solides avec des textes majeurs: le règlement général sur la protection des données, la stratégie Better Internet for Kids, le Digital Service Act (DSA), ainsi que les lignes directrices sur la protection des mineurs. Ces cadres, en particulier le DSA, offrent des outils concrets pour lutter contre les risques systémiques, comme la manipulation et la désinformation, et imposent aux très grandes plateformes des obligations de transparence et d'atténuation des risques.

En Belgique, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) joue un rôle clé dans la supervision de ces plateformes, en collaboration avec la Commission européenne. S'agissant des chatbots compagnons, l'AI Act apporte une réponse essentielle. L'article 50 impose une transparence totale sur la nature artificielle de ces interlocuteurs. Les utilisateurs doivent être clairement informés qu'ils échangent avec une intelligence artificielle et non avec un être humain. Cette mesure est cruciale pour éviter toute confusion ou manipulation. En cas de non-respect, les sanctions peuvent atteindre 15 millions d'euros ou 3 % du chiffre d'affaires mondial sur la plateforme concernée.

La Belgique s'engage pleinement dans cette dynamique européenne. Nous participons activement aux travaux du Comité européen de l'intelligence artificielle (AI Board) et de ses sous-groupes, notamment sur la transparence pour garantir une application efficace de ces règles.

Cependant, nous restons vigilants. Si des lacunes ou des contournements devaient émerger, nous agirions sans délai, en collaboration avec nos partenaires européens et nationaux, pour renforcer la protection de nos jeunes. Je suis pleinement à l'écoute des experts en santé mentale, des associations de protection de l'enfance et des acteurs du numérique, dont l'expertise est indispensable pour affiner nos réponses. Leur implication sera déterminante pour adapter nos mesures aux réalités de terrain.

07.03 Anthony Dufrane (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse détaillée.

Je rappelle que la législation sur les chatbots est vraiment prioritaire, comme pour les algorithmes. Il est nécessaire de s'assurer que ces derniers soient encadrés et n'outrepassent pas certaines limites dans les conversations. OpenAI a annoncé l'arrivée prochaine des conversations érotiques sur

ChatGPT, comme le propose déjà l'IA d'X (xAI), ex-Twitter.

Il faut donc réfléchir à protéger les plus jeunes dans ce cadre spécifique. Je constate, à l'audition de votre réponse, que vous êtes active, à l'écoute des acteurs et impliquée dans ce dossier. Je vous en remercie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Questions jointes de

- Anthony Dufrane à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Les avantages concrets de l'antenne IA belge dans le cadre du réseau EuroHPC" (56009407C)

- Dieter Keuten à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Le rejet de la candidature belge en vue d'accueillir une usine d'IA sur notre territoire" (56009438C)

- Nele Daenen à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "Le projet européen en matière d'IA manqué par la Belgique et les antenne et usine d'IA annoncées" (56009532C)

- Lieve Truyma à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La stratégie belge en matière d'IA" (56009681C)

08 Samengevoegde vragen van

- Anthony Dufrane aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De concrete voordelen van de Belgische AI-antenne in het kader van het EuroHPC-netwerk" (56009407C)

- Dieter Keuten aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De mislukte kandidatuur van België om een AI Factory op ons grondgebied te vestigen" (56009438C)

- Nele Daenen aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De verkeken kans op het Europese AI-project en de aangekondigde AI-antenne en AI-fabriek" (56009532C)

- Lieve Truyma aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De AI-strategie van België" (56009681C)

08.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le président, je renvoie à la version écrite de ma question.

Madame la ministre, la sélection de la Belgique pour accueillir une antenne d'intelligence artificielle dans le cadre du réseau européen EuroHPC représente une opportunité majeure pour notre écosystème numérique. Cette antenne, qui s'appuiera sur les infrastructures lourdes des usines IA allemandes et finlandaises, doit permettre aux chercheurs, start-ups et industriels belges d'accéder à des ressources de calcul de pointe, à un accompagnement technique et à des programmes de formation, sans devoir supporter le coût d'un centre de données géant. Cette initiative s'inscrit dans une stratégie européenne visant à démocratiser l'accès aux technologies d'IA et à renforcer la compétitivité des États membres, y compris les plus petits.

Pourtant, si les bénéfices théoriques sont clairs : accès simplifié aux supercalculateurs, transfert de compétences, mise en réseau des talents, il est essentiel de préciser comment cette antenne concrétisera ces avantages pour les acteurs belges.

Par ailleurs, le choix des lieux d'implantation de cette antenne sera déterminant pour maximiser son impact, notamment en termes de proximité avec les pôles académiques, les clusters technologiques et les entreprises innovantes. Une répartition équilibrée entre les Régions pourrait également garantir une couverture nationale et éviter les disparités territoriales.

Madame la ministre, quels sont les bénéfices concrets attendus pour le numérique belge, notamment

en matière d'accès aux ressources de calcul, de soutien aux start-ups et de collaboration avec les acteurs académiques et industriels? Quels critères seront utilisés pour choisir les endroits où l'antenne IA sera implantée? Comment sera assurée une répartition équitable entre les Régions? Comment comptez-vous impliquer les acteurs locaux (universités, centres de recherche, entreprises) dans la gouvernance et l'utilisation de cette antenne, afin d'en maximiser l'impact économique et scientifique? Quel est le calendrier prévu pour le démarrage effectif de l'antenne? En quoi cette antenne préparera-t-elle la Belgique à participer activement à des projets plus ambitieux, comme l'AI Gigafactory européenne, et quelles synergies sont envisagées avec les initiatives existantes en matière d'IA?

08.02 Nele Daenen (Vooruit): Mevrouw de minister, recent raakte bekend dat België naast een belangrijk Europees AI-project heeft gegrepen. Daardoor kent de Europese Commissie middelen toe aan andere lidstaten voor de oprichting van zogeheten AI-fabrieken en AI-antennepunten. Die projecten zijn bedoeld om data-infrastructuur, *supercomputing* en sectorale AI-toepassingen in Europa te versterken.

Volgens verschillende mediaberichten lag de oorzaak bij een gebrek aan coördinatie tussen de federale en de regionale overheden, waardoor ons land de kans misliep om een AI-antenne op te zetten. Dat roept uiteraard vragen op over het Belgische AI-beleid en over de samenwerking tussen de verschillende beleidsniveaus. Er rijzen ook vragen over wat er concreet zal gebeuren met de eerder aangekondigde AI-fabriek en AI-antenne.

*Voorzitter: Roberto D'Amico.
Président: Roberto D'Amico.*

Kunt u toelichten waarom België naast het Europese AI-project heeft gegrepen?

Welke stappen worden er momenteel ondernomen om alsnog deel te nemen aan gelijkaardige Europese initiatieven, of om federale financiering te voorzien voor een Belgische AI-fabriek of AI-antenne?

Hoe wilt u in de toekomst de coördinatie tussen de federale en regionale actoren verbeteren, zodat ons land niet opnieuw digitale opportuniteiten mist?

Wat gebeurt er concreet met de al aangekondigde AI-antenne en AI-fabriek? Worden die alsnog gerealiseerd in aangepaste vorm of via andere middelen?

08.03 Lieve Truymen (N-VA): Mevrouw de minister, artificiële intelligentie is een heel belangrijk onderwerp. Europa hinkt achterop als we kijken naar de evoluties in de Verenigde Staten en China. Het is dus alle hens aan dek om daar werk van te maken. We mogen dat niet alleen als een onderwerp in deze commissie bekijken, het is ook van belang voor de beleidsdomeinen economie en energie. Ik richt mijn vragen aan u omdat u hier mee voor bevoegd bent.

België was kandidaat voor Europese steun voor de bouw van een AI-fabriek. Er werden 19 locaties bekendgemaakt, maar ons land werd helaas niet geselecteerd, een gemiste kans om die innovatieve hub naar hier te krijgen. Samen met deze kandidatuur werd er ook een aanvraag ingediend voor Europese steun voor een AI-antenne.

Wat is de concrete reden waarom ons land geen steun kreeg voor de bouw van de AI-fabriek? Betekent dat dat er in ons land helemaal geen AI-fabriek kan komen? Werd onderzocht of er daarvoor andere middelen kunnen worden ingezet? Hoeveel staat het met de procedure voor het verwerven van een AI-antenne? Wat houdt die antenne precies in?

Wat het luik energie betreft, zal die AI-antenne extra energie vergen? Is ons land daarop voorzien? Hoe verloopt de communicatie met Europa en met de deelstaten om dezelfde strategie te implementeren, zodat Europa weerbaar wordt op het gebied van deze technologie?

De AI-ontwikkelingen en -toepassingen evolueren heel snel. Volgens uw beleidsnota zou u werk maken van een volwaardige AI-strategie. Hoeveel staat u met dat stappenplan? Wat zijn de juridische obstakels? Ik had ook begrepen dat er volgens de Europese AI-verordening uiterlijk tegen 2 augustus

2026 een AI-testomgeving op nationaal niveau operationeel zou moeten zijn. Lijkt u dat haalbaar? Wat zijn de concrete plannen daarvoor?

08.04 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, het voorstel dat door België werd ingediend om de AI-fabriek te huisvesten in Zellik en Charleroi, werd niet geselecteerd. In Nederland, Litouwen, Polen, Roemenië, Spanje en Tsjechië komen er wel AI-fabrieken.

Eerder werden er al 13 andere locaties voor AI-fabrieken in de Europese Unie gekozen, maar niet in België. We worden dus omringd door landen met AI-fabrieken, maar in België blijkt het voorlopig onmogelijk. Het is interessant dat de collega's de vragen deels zelf beantwoorden. Volgens cd&v ligt het aan het overleg met de deelstaten. De N-VA wijst op de energieproblematiek. Ik ben uiteraard ook benieuwd naar uw antwoorden en naar die op de volgende vragen.

Welke criteria heeft de Europese Unie volgens u doen besluiten om wel een AI-fabriek in Nederland te steunen, maar niet in België?

België werd, als ik het goed begrepen heb, wel geselecteerd om de AI-antenne te huisvesten. Dat hebt u toch onlangs zelf op uw LinkedIn aangekondigd. Waar en wanneer zal die virtuele hub van start gaan? Er zou maximaal 5 miljoen euro aan Europese steun kunnen worden ontvangen voor die AI-antenne, die troostprijs. Hoeveel werd er al toegezegd en hoe zal dat project verder worden gefinancierd?

Ten slotte, mevrouw de minister, hoe zullen kmo's, start-ups en universiteiten concreet gebruik kunnen maken van de gedeelde Europese AI-rekenkracht?

08.05 Minister Vanessa Matz: Dank u voor uw interesse in de projecten die ik leid op het vlak van artificiële intelligentie, een strategische uitdaging voor onze digitale soevereiniteit en ons concurrentievermogen.

Bij mijn aantreden als minister was er niets voorbereid om te kunnen reageren op de Europese oproepen inzake artificiële intelligentie en supercomputers. Ondanks een strakke timing hebben mijn teams rigoureus en transparant gewerkt om twee kandidaturen in te dienen: de eerste voor een AI-fabriek, de tweede voor een AI-antenne.

L'objectif était d'assurer une présence belge sur la carte européenne avec une seule des propositions en visant, au minimum, l'antenne d'IA. Je me réjouis que cet objectif ait été atteint. La Commission européenne a validé l'antenne IA en Belgique. C'est une étape concrète et prometteuse.

La proposition pour une AI Factory n'a pas été retenue en raison de la structure décentralisée entre deux sites, Zellik et Charleroi. Cette configuration a entraîné une gouvernance complexe, un budget insuffisant aux contours peu clairs ainsi qu'une vision stratégique fragmentée, notamment sur la feuille de route et les responsabilités des partenaires. Malgré cela, notre écosystème IA a été salué pour sa qualité, et l'expérience acquise guidera nos prochaines démarches.

L'antenne belge, structure dématérialisée sans implantation physique, connectera notre pays aux AI Factories LUMI en Finlande et JUPITER en Allemagne, deux des supercalculateurs les plus puissants d'Europe et probablement futurs piliers des AI Gigafactories.

Ze zal concreet toegang bieden tot gedeelde rekenkracht, kwaliteitsvolle data en opleidingen voor start-ups, universiteiten, onderzoekscentra en overheden. Zo maken we AI toegankelijker en stimuleren we innovatie.

L'antenne IA n'entraîne pas de consommation énergétique significative en Belgique. Les calculs de capacités intensives mobilisées dans le cadre de ces activités seront hébergés sur les superordinateurs européens, notamment en Allemagne ou en Finlande. C'est à ce niveau que se concentre la charge énergétique.

Le calendrier prévoit une signature avec l'EuroHPC fin 2025 - début 2026, suivie d'une phase de lancement de six mois, puis d'une phase opérationnelle de 12 mois avec mise en service du portail. L'antenne s'inscrit pleinement dans la stratégie IA de la Belgique, rassemblant les acteurs fédéraux et régionaux, FARI, VAIA, AI4Belgium, universités, instituts scientifiques fédéraux.

Dat succes, waarmee België een Europese bijdrage van 5 miljoen euro zal ontvangen, vormt de basis voor onze toekomstige kandidatuur voor een gigafabriek. We zullen de opgedane ervaring benutten om onze volgende kandidatuur voor te bereiden door de governance te vereenvoudigen, de rollen te verduidelijken en de federale en gewestelijke financiering te versterken. De samenwerking met de privésector wordt cruciaal volgens een publiek-privaat investeringsmodel.

En coordonnant nos efforts à tous les niveaux et en impliquant tous les acteurs (startups/recherche), je souhaite que la Belgique soit prête à saisir la prochaine opportunité européenne.

Zelfs onder de *high factory* is het binnenhalen van de *high antenne* een strategische overwinning. Ze plaatst ons in het hart van het Europese netwerk voor *high performance*, artificiële intelligentie en het versterkt ons vermogen om een referentiespeler te worden.

Je resterais pleinement engagée à porter cette ambition pour faire de l'IA un levier de développement pour notre économie, notre recherche, notre souveraineté numérique. Par ailleurs, pour davantage de détails, je vous invite à m'adresser une question écrite.

De samenwerking met Europa en de deelstaten gaat verder om een samenhangende digitale strategie uit te werken en onze technologische soevereiniteit te versterken. Momenteel bekijken we het nationale convergentieplan voor AI in samenwerking met economische en academische partners om nieuwe sectorale richtlijnen te integreren.

Ten slotte heeft de FOD Economie een studie afgerond over een regelvrije testzone. In overleg met de minister van Economie werk ik aan een wetsontwerp om ondernemingen een veilig en stimulerend experimenteel kader te bieden.

08.06 Anthony Dufrane (MR): Madame la ministre, je vous remercie pour les précieuses réponses, le temps que vous m'avez consacré. Je peux conclure en disant que l'arrivée de cette technologie permettra de mettre la Belgique sur la carte des IA, malgré l'échec de la venue de l'AI Factory. Toute notre industrie pourra bénéficier de cette antenne via la coopération avec les services finlandais et allemands. Je ne doute pas que vous continuerez à œuvrer dans cette direction pour de futurs dossiers et à surveiller l'accès équitable aux services dispensés pour les différentes régions du pays et les acteurs académiques.

08.07 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw eerlijke en uitgebreide antwoorden.

Het is goed om te onthouden dat uw voorganger van de MR het dossier helaas nog niet had voorbereid, waardoor het voor u wat snel kwam, als ik een en ander goed tussen de lijnen lees.

Decentralisatie is in het dossier geen goed idee of is in elk geval niet goed onthaald. Laten we daarom de volgende keer kiezen voor één locatie in plaats van twee locaties en zorgen voor voldoende budget. Nederland had 200 miljoen euro vrijgemaakt en heeft het project kunnen binnenhalen.

08.08 Vanessa Matz, ministre: (...).

08.09 Dieter Keuten (VB): Ik heb u horen aangeven dat het budget een van de redenen was waarom onze kandidatuur niet werd aanvaard. Als ik de Nederlandse kandidatuur goed heb begrepen, werden daar behalve middelen van de centrale overheid ook reconversiemiddelen ingezet.

Dat lijkt mij misschien een idee. In mijn provincie Limburg zijn eveneens heel wat reconversiemiddelen beschikbaar voor een volgende AI-factory, zoals Nederland ze op een oude industriële site zal bouwen. Ook in ons land zijn er voldoende oude industriële sites die voor dergelijke reconversies geschikt zijn.

Ik heb u tot slot niet horen antwoorden op het energievraagstuk. Ik ben ook benieuwd hoe u bij toekomstige aanbestedingen de governance zult vereenvoudigen. Welke initiatieven zult u volgende keer nemen en welk overleg zult u volgende keer voeren met de deelstaten om de governance eenvoudiger te maken? Ik ben benieuwd.

Ondertussen moeten we vaststellen dat er in Frankrijk voldoende energie beschikbaar is voor

datacenters en AI-factories. Nederland steekt ons opnieuw voorbij. In België blijft het wachten op een eerste AI-factory.

08.10 Nele Daenen (Vooruit): Bedankt voor uw omstandige en eerlijke antwoord.

Zoals blijkt, was de oproep inderdaad nog niet bijzonder goed voorbereid. U hebt echter alles gedaan wat binnen uw mogelijkheden lag. We hopen dat in de toekomst, wanneer een kandidatuur wordt ingediend, rekening zal worden gehouden met een minder complexe governance, zoals u aangaf, en dat het proces ook toegankelijker zal zijn. We hopen dan niet uit de boot te vallen.

We zullen het dossier zeker verder opvolgen, aangezien het van groot belang is en we kijken uit naar de verdere stappen die u zult ondernemen. Dank u.

08.11 Lieve Truymen (N-VA): Er werd al heel veel geantwoord door de collega's. Het onderwerp is inderdaad belangrijk. Ik begrijp dat u dit van nabij opvolgt en dat u, wat het AI-beleid betreft, over het 5G-netwerk beschikt, zodat dit met de nodige snelheid kan worden opgevolgd. Hopelijk komen we in de toekomst wel in aanmerking voor een AI-fabriek.

Ik had nog één kleine vraag, maar u mag die gerust per mail beantwoorden. Moet de overheid enige vergoeding betalen aan Finland of Duitsland om gebruik te maken van hun infrastructuur of technologie, of niet?

Als u het antwoord op dit moment nog niet hebt, mag u dat gerust later per mail bezorgen.

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

09 Vraag van Dieter Keuten aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De cyberaanval tegen F5" (56009440C)

09 Question de Dieter Keuten à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La cyberattaque menée contre F5" (56009440C)

09.01 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, deze vraag gaat over een zoveelste cyberaanval, ditmaal tegen F5. Het Amerikaans bedrijf dat netwerksoftware levert, zou in augustus al gehackt zijn. Vorige week werd bekend dat die hack werd veroorzaakt door een natiestaat. Het in Seattle gevestigde bedrijf rekent enkele van de grootste ondernemingen ter wereld tot zijn klanten, maar ook overheidsinstellingen behoren daartoe. Die klanten zijn door de hacking bijzonder kwetsbaar geworden voor zogeheten supplychainaanvallen. De Amerikaanse overheid heeft sindsdien voor cyberaanvallen op overheidsnetwerken gewaarschuwd. Ook de Britse autoriteiten stuurden op 15 oktober een waarschuwing uit.

Mevrouw de minister, ik ben dan ook benieuwd of de overheidswebsites die onder uw bevoegdheid vallen en/of die gebruikmaken van software van dat bedrijf al het voorwerp van supplychainaanvallen zijn geweest.

De kwetsbaarheid van die software werd al in 2020 vastgesteld. Werd dat geval toen geëvalueerd? Welke maatregelen beveelt het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) aan? Op welke manier worden die aanbevelingen gecommuniceerd? Hoe beoordeelt u die bedreiging?

09.02 Minister Vanessa Matz: Mijnheer Keuten, het Centrum voor Cybersecurity België volgt van dichtbij de inbreuk bij F5 Networks, waarvan bepaalde apparatuur en software door federale overheidsdiensten worden gebruikt. Om veiligheids- en vertrouwelijkheidsredenen kunnen specifieke details niet worden bekendgemaakt.

Zodra het incident werd aangekondigd, heeft het CCB maatregelen genomen om de risico's te beperken: het verspreiden van waarschuwingen via het Early Warning System onder de federale diensten, het publiceren van aanbevelingen op de website om externe organisaties en het brede publiek te informeren en een analyse van F5-apparaten in België om gerichte waarschuwingen naar de

betrokken entiteiten te sturen.

Ik benadruk het belang van een strenge beheersing van de cyberveiligheid van leveranciers, in overeenstemming met het CyberFundamentals Framework (CyFun), dat eveneens van toepassing is op dienstverleners van overheidsinstanties. Sinds oktober volg ik verplicht de NIS2-wetgeving, die aan essentiële en belangrijke entiteiten oplegt hun cyberweerbaarheid te versterken, terwijl het CyFun-kader hen in staat stelt om hun volwassenheid te evalueren. Een budget van 55 miljoen euro is dit jaar toegewezen om die verplichtingen op federaal niveau te ondersteunen.

Ten slotte definieert richtlijn 1/2024 van het CCB een minimale beveiligingsbasis voor IT-dienstverleners van overheidsinstellingen, die in hun contracten moet worden opgenomen.

09.03 Dieter Keuten (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor de antwoorden en voor de transparantie om aan te geven dat de software van F5 wel degelijk gebruikt wordt door onze overheidsinstellingen, zoals ik al vreesde.

Ik hoop dat de maatregelen die het CCB genomen heeft, het Early Warning System en de aanbevelingen, tijdig en goed worden opgevolgd door de verantwoordelijken van die overheidswebsites.

Wat bij mij de grootste vraagtekens of zorgen oproept, is de traagheid waarmee gehandeld wordt of mogelijk gehandeld wordt, althans vanuit mijn oogpunt. In 2020, vijf jaar geleden al, bleek dat die software gevoeligheden vertoonde. Vandaag, in 2025, blijkt dat onze overheidsdiensten die software nog steeds gebruiken. In 2020 formuleerde het CCB trouwens al aanbevelingen omtrent de kwetsbaarheid van die software.

Ik stel ook vast dat die hacking in de Verenigde Staten al in augustus werd vastgesteld en dat het uiteindelijk tot half oktober duurde vooraleer dat in de publieke ruimte aan de oppervlakte kwam. Ik zal u schriftelijk verder bevragen over de tijdslijn en vragen of er wel degelijk snel genoeg gereageerd wordt in dergelijke gevaarlijke situaties.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de Sophie Thémont à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "L'envoi des factures via l'eBox" (56009450C)

10 Vraag van Sophie Thémont aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "Het verzenden van facturen naar de eBox" (56009450C)

10.01 Sophie Thémont (PS): Madame la ministre, de plus en plus de services publics, et désormais même certains hôpitaux, utilisent la plate-forme eBox pour transmettre des documents et factures aux citoyens. Si l'outil présente des avantages évidents en termes d'efficacité et de réduction du papier, il soulève aussi des difficultés concrètes. Beaucoup de citoyens ne consultent pas régulièrement leur eBox, soit parce qu'elle a été activée pendant la période du covid et ensuite oubliée, soit parce que ils ne reçoivent pas les notifications de nouveaux messages. Pour d'autres, la plate-forme reste tout simplement compliquée à utiliser. Résultat? Des factures qui passent inaperçues, des rappels, voire des majorations.

Dans les faits, activer l'eBox revient aujourd'hui à accorder un consentement global et irréversible à la réception numérique, sans possibilité de préférer l'envoi papier pour certains documents sensibles ou importants. Il s'agit d'un système du tout ou rien qui ne laisse aucune marge à l'utilisateur. Cette généralisation du numérique sans autre option pose un vrai problème d'accessibilité. Près d'un Belge sur deux présente encore une vulnérabilité numérique, selon plusieurs études syndicales et associatives. Imposer une facture de façon exclusivement numérique, sans consentement explicite ni choix possible, risque d'exclure une partie importante de la population et d'accentuer la fracture sociale.

Madame la ministre, comment comptez-vous garantir que la digitalisation des services publics reste un levier d'inclusion et n'exclue aucun citoyen? Quelles mesures concrètes le gouvernement envisage-t-il

pour permettre aux usagers de choisir librement entre l'envoi numérique via l'eBox et l'envoi postal, notamment pour les documents financiers sensibles, et pour accompagner efficacement les personnes vulnérables dans l'utilisation de ces services? Enfin, envisagez-vous d'adapter le cadre de gouvernance numérique afin de garantir le respect du libre choix des usagers et la possibilité d'une alternative papier accessible à tous?

10.02 Vanessa Matz, ministre: La numérisation des services publics n'a évidemment de sens que si elle rime avec inclusion, accessibilité et liberté de choix. Mon objectif est clair: garantir que personne ne soit laissé de côté. C'est dans cette optique que le Conseil des ministres a approuvé à mon initiative vendredi dernier un avant-projet de loi imposant une alternative non numérique pour toutes les démarches administratives auprès des administrations fédérales.

Chaque citoyen doit pouvoir accéder aux services publics selon ses capacités et préférences, qu'elles soient numériques ou non. Par ailleurs, j'ai lancé l'élaboration d'un plan fédéral d'inclusion numérique afin de mieux coordonner les efforts entre les acteurs publics, renforcer les compétences numériques et proposer un accompagnement adapté aux citoyens les plus vulnérables. L'inclusion est également intégrée dès la conception des services grâce à la brochure Inclusion by Design, via un centre d'expertise, des outils méthodologiques et des formations en *service design*.

Les agents de première ligne sont formés via Connectoo et Connectoo Plus afin de mieux accompagner les citoyens, notamment dans l'usage de l'eBox ou MyGov.be, et aussi pour effectuer certaines démarches en lien avec les finances et les pensions.

À ce sujet, je tiens à souligner que l'eBox est un service volontaire. Elle peut être activée ou désactivée à tout moment. En cas de désactivation, les administrations reviennent automatiquement au courrier postal. Un projet d'arrêté royal viendra encore renforcer les droits des usagers, notamment via la désactivation automatique de l'eBox après un an d'inactivité, l'envoi de rappels pour les messages importants, la possibilité de recevoir une copie papier de certains messages des services publics sur demande entre 2026 et 2027.

La transformation numérique doit simplifier la vie des citoyens sans créer de nouvelles fractures. Offrir un service numérique de qualité tout en maintenant des alternatives accessibles et sûres, c'est cette vision inclusive qui guide l'ensemble de mon action.

10.03 Sophie Thémont (PS): Je suis satisfaite de votre réponse: vous allez faire attention à ce que personne ne soit laissé de côté et prendre les initiatives nécessaires. Je ne peux que vous y encourager. Je reviendrai vers vous ultérieurement. Vous dites que le projet a été déposé?

10.04 Vanessa Matz, ministre: Oui, il a été approuvé en première lecture au gouvernement vendredi.

10.05 Sophie Thémont (PS): Merci.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n°56009461C de Mme Thémont est transformée en question écrite.

11 Vraag van Nele Daenen aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De bestrijding van AI-fraude in online reclame en beleggingen" (56009533C)

11 Question de Nele Daenen à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La lutte contre la fraude générée par l'IA dans des publicités et placements en ligne" (56009533C)

11.01 Nele Daenen (Vooruit): De laatste maanden duiken steeds vaker valse advertenties en beleggingsvoorstellen op die gebruik maken van AI-gegenereerde beelden en stemmen van bekende personen. Die zogeheten deepfakes worden verspreid via sociale media en onlineplatforms en wekken de indruk dat publieke figuren of ondernemers financiële producten aanbevelen. In werkelijkheid gaat

het om georganiseerde fraude die vaak leidt tot grote financiële schade bij burgers.

Hoewel er Europese initiatieven lopen rond de AI Act, ontbreekt er in België nog een duidelijke operationele strategie om AI-fraude op te sporen en te bestrijden, met name op het snijvlak van digitale veiligheid, consumentenbescherming en cybercriminaliteit.

Hoe evalueert u de huidige aanpak van AI-gerelateerde fraude, met name bij valse advertenties en beleggingen via sociale media? Wordt er binnen de federale regering gewerkt aan een specifiek actieplan of coördinatieplatform tussen de FOD Economie, de FOD Justitie en het Centrum voor Cybersecurity om die problematiek systematisch aan te pakken? Zal België, in het kader van de Europese AI Act, ook nationale maatregelen nemen om deepfakeherkenning en -labeling te verplichten bij online advertenties?

11.02 Minister **Vanessa Matz**: Mevrouw Daenen, er worden al vele jaren belangrijke maatregelen genomen tegen onlinefraude, maar de snelle opkomst van artificiële intelligentie maakt bijkomende inspanningen noodzakelijk om digitale oplichting doeltreffender te bestrijden.

Ik wens vooreerst de Nationale Cybersecurity Strategie 3.0 te benadrukken die recent door het CCB werd voorgesteld. Die strategie legt de nadruk op een nauwere samenwerking tussen publieke en private actoren en op de bescherming van burgers en bedrijven tegen nieuwe digitale dreigingen.

De strategie berust op drie pijlers, te beginnen met detectie en melding via het platform Safeonweb.be.

Daarnaast wordt dit jaar een institutionele samenwerking op poten gezet via de oprichting van de Belgian Anti-Online Fraud Coordination Board. Dat coördinatieplatform verenigt de voornaamste publieke en private actoren om gegevens te delen, de respons te coördineren en het publiek te sensibiliseren. Ik wens ook te herinneren aan de rol van de FSMA, die de bevoegde toezichthoudende autoriteit blijft voor financiële en beleggingsfraude. Sensibilisering en preventie verlopen via Safeonweb, via campagnes van de FSMA en via de invoering van een e-learningtool.

Ik kom tot uw vraag over een actieplan of specifieke coördinatie. Binnen de federale regering wordt actief een gecoördineerde aanpak van onlinefraude opgezet. Een van de belangrijkste pijlers van de strategie van de federale regering betreft het vergroten van de online verantwoordelijkheid en het vertrouwen via digitale identiteit. Zo kunnen de uitgevers van online inhoud, inclusief door AI gegenereerde inhoud, worden geauthenticeerd, met eerbiediging van het recht op privacy. Binnen het CCB zal een digitale AI-coördinator worden aangesteld om de samenwerking te faciliteren tussen internationale actoren en de Belgische authenticatieproviders, met het oog op nationale coherentie.

Ten slotte bereidt België de nationale toepassing van de Europese AI-verordening voor, die transparantieverplichtingen oplegt voor door AI gegenereerde of gewijzigde inhoud.

In dat verband zullen deepfakes duidelijk als zodanig moeten worden aangeduid, met name in online advertenties. Bedankt.

11.03 **Nele Daenen** (Vooruit): Dank u wel, mevrouw de minister, voor uw omstandige antwoord.

Ik ben blij te horen dat er een actieve en gecoördineerde aanpak bestaat in het kader van onlinefraude. Dat stelt mij alleszins al wat geruster. Helaas zijn er al heel wat slachtoffers gevallen door de valse advertenties. We hopen dat dit in de toekomst sterk zal verminderen en dat we daarvan verder werk van kunnen maken met de aanpak die u voorstelt.

Sensibilisering is inderdaad heel belangrijk. Veel mensen zijn zich gewoon niet bewust van het probleem, bekijken de advertenties en denken dat ze daarop kunnen intekenen. Ik kijk dus uit naar uw verdere stappen. We zullen dit dossier verder opvolgen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n° 56009456C et n° 56009685C de Mme Meunier et la question n° 56009623C de M. Patrick Prévot sont transformées en questions écrites.

12 Question de Patrick Prévot à Vanessa Matz (Action et Modernisation publiques, Entreprises publiques, Fonction publique, Gestion immobilière de l'État, Numérique et Politique scientifique) sur "La collaboration avec les micro-États européens pour la fin des frais de roaming" (56009635C)

12 Vraag van Patrick Prévot aan Vanessa Matz (Modernisering van de overheid, Overheidsbedrijven, Ambtenarenzaken, Gebouwenbeheer van de Staat, Digitalisering en Wetenschapsbeleid) over "De samenwerking met de Europese dwergstaten voor het afschaffen van de roamingkosten" (56009635C)

12.01 Patrick Prévot (PS): Madame la ministre, le 15 juin 2017, l'Union européenne a mis fin aux frais de *roaming*, probablement l'une des plus grandes avancées pour les citoyennes et les citoyens en ce domaine. Depuis lors, nous pouvons envoyer des sms, téléphoner ou surfer sur internet sans frais supplémentaires, partout sur le territoire des États membres de l'Union européenne – à ne pas confondre évidemment avec l'Espace Schengen. Pourtant, chaque année, particulièrement après la saison estivale, des articles de presse relatent les mésaventures de personnes qui ont reçu une facture très salée de la part de leur opérateur télécom.

De mauvaises surprises peuvent en effet surgir quand on oublie de couper sa 4G alors que l'on traverse la Suisse, mais je voudrais aborder avec vous aujourd'hui les frais supplémentaires qui sont appliqués par des micro-États, parfois traversés sans même que le voyageur s'en rende compte.

Je pense en particulier à Andorre, à Monaco et même au Vatican. Après une visite du Colisée, vous utilisez une application de géolocalisation pour découvrir la Place Saint-Pierre; sur la route du retour depuis la Côte d'Azur, vous bifurquez sur la Principauté. Dans les deux scénarios, sans le savoir directement, vos dépenses de vacances viennent de gonfler. J'espère qu'un jour, tout cela sera de l'histoire ancienne.

Madame la ministre, pourrions-nous avoir votre retour sur cette extension de la suppression des frais de *roaming* à des États non-membres de l'Union européenne? Je cible en particulier, vous l'aurez compris, les micro-États. La question de cette suppression avec Monaco, le Vatican ou Andorre a-t-elle déjà été évoquée ou creusée? Si tel est le cas, à quelles barrières se heurtent les États membres, pour lesquels la fin des frais de *roaming* est censée faire l'unanimité? Le sujet a-t-il déjà été évoqué? Comptez-vous l'aborder avec vos homologues européens?

12.02 Vanessa Matz, ministre: Monsieur Prévot, les micro-États européens auxquels vous vous référez ne sont effectivement pas membres de l'Union européenne et, à l'exception du Liechtenstein, pas membres de l'Espace économique européen, où le régime "Roaming like at home" est également d'application. Dès lors, ils échappent à la compétence législative de l'Union européenne.

Certains opérateurs peuvent librement décider d'étendre le tarif à domicile à des pays tiers, ce qui est le cas pour Monaco, Andorre et le Liechtenstein chez un opérateur. N'étant pas membres de l'Union européenne, il conviendrait que cette dernière négocie des accords internationaux avec les micro-États dans l'intérêt des citoyens. Il faudra des négociations bilatérales ou multilatérales avec suivi aux niveaux technique, interopérabilité, réseau mobile, tarification et réglementaire.

Je peux évoquer le sujet avec mes homologues mais, de manière pragmatique, notez que l'État belge a inscrit dans sa législation une disposition qui protège les consommateurs d'une utilisation excessive de leur abonnement mobile en *roaming*. L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit un mécanisme de blocage et un système de double alerte. Le mécanisme de blocage signifie que l'opérateur doit automatiquement suspendre les services internet lorsque la facture pour les services de données en *roaming* a atteint la limite de 50 euros hors TVA. Le système d'alerte signifie que lorsque le client a atteint 80 % du montant limite, son opérateur doit lui envoyer un sms, un email ou un pop-up pour le signaler. Lorsqu'il y a un risque que le client dépasse le montant de 50 euros, il doit à nouveau alerter le client et expliquer comment éviter la suspension des services de données. Il doit également préciser à combien s'élèvent les coûts. Si le client ne réagit pas à ce message, son opérateur suspendra le service internet. Sauf avec l'accord du client, il n'est donc plus question de factures vraiment salées en cas de *roaming*.

12.03 Patrick Prévot (PS): Merci madame la ministre pour votre réponse très claire et surtout

l'instantané de la situation actuelle, singulièrement dans notre pays.

Vous l'avez rappelé, ces micro-États ne sont pas membres de l'Union européenne et ils ne sont donc pas concernés directement par la compétence législative de l'Union. Il faudrait idéalement pouvoir négocier des accords internationaux bilatéraux, ce qui serait à mon avis de bon aloi en termes de protection du consommateur.

J'entends que vous pourriez évoquer la thématique avec vos homologues mais cette protection belge empêche en tout cas d'exploser le plafond. Celui-ci peut tout de même être rapidement atteint lorsqu'on traverse ces micro-États, parfois même sans s'en rendre compte.

Ce plafond de 50 euros, ou même 80 % de celui-ci, peut très vite être atteint. Il suffit de recevoir quelques emails ou quelques messages, ou même un appel à ce moment-là.

J'entends évidemment le rappel de la situation en Belgique. C'est déjà une belle protection, en tout cas pour les consommateurs. Il serait aussi de bon aloi que vous puissiez l'aborder avec vos homologues.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56009657C de M. Patrick Prévot est transformée en question écrite.

Voorzitter: Jeroen Soete.

Président: Jeroen Soete.

De **voorzitter**: Collega's, we gaan verder met de vragen gericht aan minister Beenders.

13 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques commerciales trompeuses du site de voyage Reizendeals" (56008727C)

13 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De misleidende handelspraktijken van het onlinereisbureau Reizendeals" (56008727C)

13.01 **Sophie Thémont** (PS): Monsieur le ministre, ces derniers mois, le SPF Économie a été interpellé à de nombreuses reprises au sujet de pratiques commerciales trompeuses dans le secteur du voyage en ligne. Le cas du site néerlandais Reizendeals illustre bien cette problématique, puisqu'il engage les consommateurs dans un contrat sans qu'ils en aient pleinement conscience, confrontés ensuite à des frais d'annulation disproportionnés ou à des procédures de recouvrement. Rien que ces cinq dernières années, 146 signalements ont été recensés, dont 87 au cours des six derniers mois.

Cet exemple révèle une difficulté plus large: de nombreux sites de réservation en ligne recourent encore à des méthodes qui manquent de transparence et fragilisent les consommateurs. L'absence de récapitulatif clair avant paiement, la présentation lacunaire des informations contractuelles et la facturation séparée d'options supplémentaires constituent des pratiques dérogatoires aux standards habituels, qui compromettent la transparence et entravent la capacité des consommateurs à exercer un choix pleinement éclairé.

Monsieur le ministre, quelles sont les mesures existantes permettant d'encadrer juridiquement ce type de pratiques commerciales trompeuses dans le secteur du voyage en ligne?

Le gouvernement envisage-t-il de renforcer la régulation et les contrôles, notamment pour prévenir les pratiques opaques qui continuent d'émerger dans le commerce en ligne transfrontalier?

Enfin, quelles actions concrètes le SPF Économie compte-t-il mettre en œuvre pour sensibiliser et protéger les consommateurs belges face à ces pièges numériques qui se multiplient?

13.02 **Rob Beenders**, ministre: Madame Thémont, il n'existe pas de disposition spécifique aux pratiques commerciales trompeuses dans le secteur des voyages en ligne. En effet, le droit européen de la protection des consommateurs s'applique indépendamment du secteur d'activité des entreprises.

Ces dispositions sont notamment transposées dans le livre VI du Code de droit économique relatif aux pratiques du marché et protection du consommateur. Les entreprises sont donc non seulement soumises au respect de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, mais également aux autres dispositions protectrices des consommateurs, comme l'obligation d'information précontractuelle. Cette obligation est d'ailleurs renforcée pour les contrats conclus en ligne.

Les services d'inspection du SPF Économie restent vigilants et effectueront des contrôles réguliers du respect du droit de la protection des consommateurs. Ils coopèrent également avec les services d'inspection étrangers pour une plus grande efficacité. Ensuite, le SPF Économie ne manque pas de mettre en garde les consommateurs vis-à-vis d'entreprises peu regardantes de la législation, comme cela a été le cas pour Reizendeals il y a quelques semaines. Ils prodiguent alors des conseils concrets aux consommateurs sur la bonne attitude à adopter face à une pratique problématique.

Enfin, lorsque cela s'avère nécessaire, l'Inspection économique rappelle à l'ordre les entreprises étrangères afin qu'elles se conforment au droit européen et leur enjoint de mettre fin à certaines pratiques commerciales, comme elle l'a fait vis-à-vis de la plateforme Shein via les réseaux de coopération pour la protection des consommateurs.

13.03 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

La protection des consommateurs doit redevenir aussi une priorité politique et pas simplement une procédure administrative. J'entends que des choses sont mises en place, mais il n'y a pas spécialement de mesures spécifiques. Les services d'inspection effectuent des contrôles réguliers et coopèrent avec les services d'inspection étrangers; de plus, le SPF Économie essaie de mettre en garde les consommateurs vis-à-vis d'entreprises peu regardantes. Cependant, force est de constater, au vu des chiffres que j'ai énoncés, que quelque chose ne fonctionne pas bien. Des outils existent, faut-il encore que les gens les appliquent avec fermeté. Je resterai donc attentive et ne manquerai évidemment pas de revenir vers vous.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

14 Questions jointes de

- **Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La suppression des cartes d'embarquement papier par Ryanair et la fracture numérique " (56008367C)**

- **Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La suppression par Ryanair des cartes d'embarquement papier" (56009682C)**

14 Samengevoegde vragen van

- **Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De afschaffing van de papieren boardingpass door Ryanair en de digitale kloof" (56008367C)**

- **Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De afschaffing van de papieren tickets door Ryanair" (56009682C)**

14.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, la compagnie aérienne Ryanair a annoncé qu'à partir du 12 novembre, seules les cartes d'embarquement numériques générées via son application seront acceptées. Concrètement, les passagers ne pourront plus imprimer ou télécharger une carte papier.

Cette décision, qui s'inscrit dans la logique de simplification et de réduction des coûts pour l'entreprise, suscite toutefois de nombreuses critiques. L'organisation de consommateurs Testachats dénonce une pratique discriminatoire et une étape supplémentaire dans l'exclusion de citoyens ne disposant pas d'un smartphone ou d'un appareil compatible avec l'application.

Au-delà de l'égalité d'accès, cette mesure soulève plusieurs enjeux. D'une part, la fracture numérique qui persiste dans notre pays touche plus particulièrement les personnes âgées, fragilisées ou précarisées, qui risquent dès lors d'être pénalisées dans leur mobilité. D'autre part, l'obligation de

recourir à une application pose des problèmes de sécurité informatique avec des risques accrus de piratage et d'usurpation de données personnelles. Enfin, cette évolution interroge plus largement sur la possibilité de préserver des alternatives inclusives.

Monsieur le ministre, cette décision de Ryanair constitue-t-elle une pratique discriminatoire au regard du principe d'égalité des chances? Autrement dit, *quid* des personnes sans smartphone? Le gouvernement entend-il dialoguer avec la compagnie ou les autorités européennes afin de garantir le maintien d'une alternative papier pour les passagers qui ne disposent pas de smartphone ou d'application compatible? Quelles mesures de protection des consommateurs et de lutte contre la fracture numérique envisagez-vous dans le cadre de ce type de décision imposée par des acteurs privés? Ne craignez-vous pas que des risques accrus de piratage et de sécurité informatique inhérents à l'obligation d'utiliser ce type d'application puissent advenir pour accéder à l'embarquement?

14.02 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb een vraag gelijkaardig aan de vraag van de heer Dufrane. De bezorgdheden zijn ook dezelfde.

Wij hebben kunnen lezen dat Ryanair vanaf 12 november 2025 uitsluitend nog gebruik zal maken van digitale instapkaarten. Het papieren exemplaar behoort bij die maatschappij dus tot het verleden.

Dat is geen eerlijke handelspraktijk ten opzichte van andere luchtvaartmaatschappijen. Ook tegenover de consument is dat in feite discriminerend, zeker voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Zij worden gedwongen om in alle omstandigheden digitale toepassingen te gebruiken ondanks de moeilijkheden die dat voor sommigen met zich brengt. Ryanair zal op die manier mogelijk klanten naar andere luchtvaartmaatschappijen sturen. Misschien maakt dat deel uit van haar businessmodel. Ik weet het niet.

We hebben daarover een aantal vragen.

Wat is uw mening over de praktijk van Ryanair, waarbij passagiers verplicht worden een app te gebruiken?

Gaat u in gesprek met Ryanair om ervoor te zorgen dat mensen die digitaal minder sterk zijn of geen smartphone hebben, toch de mogelijkheid behouden om met Ryanair te reizen?

Zijn daarover al klachten binnengekomen bij de FOD Economie?

Hoe meer digitalisering, hoe sterker het internetnetwerk moet zijn. Zijn de locaties in Zaventem en Charleroi derhalve voldoende uitgerust om alle passagiers een internetverbinding te bieden, zodat zij de communicatie via hun smartphone kunnen volgen?

Ik dank u voor uw antwoorden.

14.03 Minister Rob Beenders: Collega Truyma, op de laatste vraag kan ik nog niet antwoorden omdat die iets te laat was binnengekomen, maar we hebben de gegevens over het aantal klachten dat is binnengekomen opgevraagd en zullen u die later bezorgen. We hebben ook de vraag gesteld of de locaties in Zaventem en Charleroi voldoende uitgerust zijn. Het antwoord krijgt u later per e-mail.

En ce qui concerne les pratiques de Ryanair, je peux dire sans détour que je les désapprouve. Mais ce n'est sans doute pas la réponse que vous attendiez. Je peux la développer davantage.

Si en principe chaque entreprise est libre de déterminer sa propre politique commerciale à cet égard, l'imposition des billets d'embarquement uniquement par voie numérique est susceptible de provoquer une discrimination indirecte, c'est-à-dire une pratique apparemment neutre qui risque de désavantager particulièrement des personnes présentant une ou plusieurs caractéristiques protégées, comme l'âge, et qui ne peut pas être justifiée au regard des dispositions de la législation antidiscrimination. Toutefois, seuls les cours et tribunaux compétents ont le pouvoir souverain et discrétionnaire de prendre une décision contraignante en la matière.

En ce qui concerne la crainte de cyberattaques, il appartient à l'entreprise concernée elle-même de prendre les mesures nécessaires pour assurer la cybersécurité et de mettre en place des mesures de

protection visant à prévenir de telles attaques.

On constate que la numérisation est présente dans de nombreux aspects de la société actuelle et semble être une évolution qui accompagne l'existence et l'utilisation de tous les moyens technologiques disponibles. Cette évolution se fait parfois au détriment de certaines catégories de citoyens. C'est la raison pour laquelle la prévention de l'exclusion financière et numérique est un fil rouge auquel j'accorde une importance particulière.

Par ailleurs, ma collègue en charge du Numérique, la ministre Vanessa Matz, travaille au niveau du gouvernement sur une obligation pour les services publics d'offrir une option non digitale aux services octroyés à la population. Il pourrait être intéressant de se pencher également sur la même obligation pour les entreprises.

Ik ben inderdaad aan het onderzoeken hoe we zo snel mogelijk met Ryanair in gesprek kunnen gaan. Het is echter niet evident om Ryanair te contacteren, maar we zullen dat zeker doen.

14.04 Anthony Dufrane (MR): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour vos réponses et pour votre franchise.

Comme je le disais, la lutte contre la fracture numérique reste vraiment une priorité pour éviter les discriminations. Dans le cas qui nous occupe, la décision prise par Ryanair dans le cadre de cette dématérialisation est une décision qui ne profite qu'à la compagnie. Je sais que vous resterez attentif à ce dossier et je ne manquerai pas de le suivre également.

14.05 Lieve Truyma (N-VA): Bedankt voor uw antwoorden, mijnheer de minister.

Ryanair is inderdaad een luchtvaartmaatschappij die we in de gaten moeten houden. We kijken ook niet enkel naar deze kwestie, maar eveneens naar de bagage en dergelijke. Men kan bij Ryanair immers heel goedkope tickets kopen, maar daarna komen de extra kosten. Ook op dat vlak zweven ze dus tussen wat mag en wat niet mag.

Als het moeilijk is om hen te contacteren of aan de lijn te krijgen, moeten we misschien de digitale weg kiezen. Misschien reageren ze dan wel snel, aangezien ze nu ook alles digitaliseren.

Ik heb het volste vertrouwen erin. We volgen het verder op en kijken uit naar de antwoorden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

15 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les faux produits belges" (56008777C)

15 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Producten die onterecht als Belgische producten verkocht worden" (56008777C)

15.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le président, je renvoie à la version écrite de ma question.

Monsieur le ministre, la consommation locale constitue aujourd'hui une priorité pour de nombreux citoyens et la grande distribution met fortement en avant les produits d'origine belge à travers ses campagnes marketing et ses conditionnements. Toutefois, un récent incident a suscité la polémique lorsqu'à titre d'exemple des fraises importées des Pays-Bas ont été commercialisées chez Delhaize dans des emballages aux couleurs nationales, habituellement réservés aux fraises belges.

L'enseigne a plaidé une erreur du fournisseur, indiquant que la production belge ne suffisait pas à répondre à la demande. Cet exemple, qui est issu d'une simple erreur, met en lumière les risques de confusion pour le consommateur, entre erreurs d'étiquetage, stratégies marketing et pratiques qui pourraient relever d'un "Belgian washing".

Les attentes des consommateurs en matière de transparence sont fortes, d'autant plus que la

provenance des produits constitue un critère de choix décisif. Les enjeux environnementaux, tels que la réduction du plastique grâce au passage progressif au carton pour certains de ces rapiers en particulier, s'ajoutent encore à ces préoccupations.

Mes questions, monsieur le ministre, sont:

Quels mécanismes de contrôle sont actuellement en place pour vérifier l'exactitude de l'origine des produits alimentaires commercialisés en Belgique?

Quelles mesures votre administration envisage-t-elle afin d'éviter que des erreurs ou abus d'étiquetage ne trompent les consommateurs?

Existe-t-il un cadre juridique ou réglementaire visant spécifiquement à lutter contre des pratiques assimilables à du "Belgian washing" et, si oui, comment est-il appliqué dans le secteur de la grande distribution?

A partir de quand un produit est-il considéré comme belge?

Est-ce que l'ensemble de la chaîne de production doit s'être déroulée sur le territoire?

Quid d'un emballage ou d'une découpe réalisée à l'étranger, etc.?

15.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, l'Inspection économique effectue de très nombreux contrôles afin de vérifier l'exactitude ou la présence obligatoire de l'origine des produits; c'est l'une de ses priorités. Des campagnes spécifiques sur l'origine de certains produits alimentaires impliquant l'ensemble des agents de mon administration ont été récemment organisées. Comme toute tromperie du consommateur, ce phénomène reste un de mes chevaux de bataille.

Il existe de nombreuses règles spécifiques relatives aux indications mentionnant ou évoquant une origine. Si elles sont inexactes, trompeuses voire absentes alors qu'elles sont obligatoires, l'Inspection économique intervient afin de prendre les mesures qui s'imposent pour mettre fin à ces infractions. Le secteur de la grande distribution, à l'instar des autres opérateurs économiques, est soumis à ces règles.

Un produit sur lequel la mention "origine Belgique" est indiquée ou évoquée doit répondre à une série de critères qui peuvent varier en fonction des situations. Ainsi, à titre d'exemple, un simple emballage réalisé en Belgique d'un produit fabriqué à l'étranger ne pourra être considéré comme une transformation substantielle qui permettra de le considérer comme un produit belge.

15.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses et votre implication. J'entends bien que cette lutte figure parmi vos principales priorités, et je m'en réjouis. Je prends également bonne note que des contrôles sont effectués et qu'ils seront renforcés. Je ne manquerai pas de suivre ce dossier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

16 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les indemnités de rupture pour les contrats d'énergie" (56008787C)

16 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verbrekingsvergoedingen voor energiecontracten" (56008787C)

16.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, alors que les prix de l'énergie restent élevés, vous envisagez de réintroduire des indemnités de rupture pour les contrats fixes d'énergie. Les consommateurs paient déjà des frais administratifs pour le traitement de leurs contrats via la redevance fixe. Au demeurant, ces frais ont augmenté avec la fin des indemnités de rupture. Les redevances fixes sont encadrées réglementairement, mais rien n'est prévu pour les contrats à durée déterminée d'un an. Ces redevances sont alors facturées intégralement par de nombreux fournisseurs en cas de rupture anticipée du contrat fixe d'un an et s'apparentent donc, dans les faits, à des indemnités de rupture.

Monsieur le ministre, confirmez-vous votre volonté de réintroduire les indemnités de rupture pour les contrats fixes et d'augmenter les factures pour les consommateurs? Envisagez-vous de mieux contrôler les redevances réclamées par les fournisseurs, y compris pour les contrats d'un an?

16.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur D'Amico, comme j'ai eu l'occasion de l'indiquer au moment

de la présentation de ma note de politique générale pour 2025, je travaille cette année avec mon cabinet prioritairement sur l'accord consommateur-énergie.

L'accord de gouvernement énonce les éléments suivants à ce sujet: "Nous modifions l'accord sur l'énergie pour les consommateurs en fonction des conditions modifiées du marché. Dans la mesure du possible, nous inscrivons les dispositions de cet accord dans la législation." Pour ce dossier, l'objectif est de le présenter en première lecture au Conseil des ministres avant Noël. La réintroduction des indemnités de rupture n'est donc, pour l'instant, pas un dossier sur lequel je travaille.

S'agissant de votre deuxième question, il me semble en effet qu'il sera utile de s'y pencher au moment où celle de la réintroduction des indemnités de rupture sera examinée. À mon sens, les consommateurs ne devraient, en tous les cas, pas payer deux fois.

16.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Vous confirmez donc que vous n'allez pas réintroduire d'indemnités de rupture. C'est une bonne nouvelle. Et puis, vous m'avez répondu que vous alliez mieux contrôler. C'est une deuxième bonne nouvelle.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

17 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le filet de sécurité" (56008788C)

17 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het vangnetmechanisme" (56008788C)

17.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, l'année dernière, le Médiateur fédéral avait plaidé dans la presse pour la mise en place d'un nouveau filet de sécurité concernant les prix de l'énergie.

Ce mécanisme prévoyait d'assurer un suivi des prix énergétiques. Les fournisseurs pouvaient indexer leurs tarifs variables tous les trois mois après un contrôle réalisé par la CREG. La CREG contrôlait ces hausses de prix avec ceux appliqués aux consommateurs et aux PME dans les pays voisins et, en l'occurrence, les prix de l'électricité et du gaz ne pouvaient pas être supérieurs à ceux des pays voisins.

Le gouvernement Michel a décidé de mettre un terme au mécanisme de filet de sécurité au 31 décembre 2017. Le système n'était pas parfait, puisqu'il suivait la logique des prix de marché, mais il avait au moins le mérite de limiter les abus des fournisseurs.

Monsieur le ministre, je lis dans votre accord de gouvernement que vous envisagez de remettre en place un mécanisme de filet de sécurité. Pouvez-vous me confirmer cette intention et indiquer à quelle échéance vous souhaitez le mettre en place, et pour quel type de contrat? Je vous remercie.

17.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur D'Amico, actuellement, des discussions sont effectivement en cours entre les cabinets compétents afin d'examiner comment ce retour peut contribuer à la transparence et à une meilleure comparabilité pour les ménages sur le marché de l'énergie en Belgique.

Dans ce cadre, la CREG est en train de mettre à jour la réglementation existante, qui n'est toutefois plus applicable aujourd'hui. Elle tient compte des questions qui se posent actuellement sur ce marché, telles que la simplification des différentes formules d'indexation, la problématique des conditions de ristourne et la durée des différents contrats d'énergie avec les garanties de prix correspondantes. Dès que des résultats concrets seront disponibles, nous les communiquerons.

17.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, merci pour vos réponses. Nous allons continuer à suivre ce dossier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

18 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le recouvrement accéléré des créances par les fournisseurs d'énergie" (56008789C)

18 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De versnelde invordering van schulden door de energieleveranciers" (56008789C)

18.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, actuellement, le recouvrement amiable des créances dues aux fournisseurs d'énergie est régi par la loi sur le recouvrement des dettes du consommateur. La procédure à l'amiable peut être suivie d'une procédure judiciaire en cas d'échec.

Votre accord de gouvernement prévoit d'introduire une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges liés à la consommation, ce qui inclut les dettes d'énergie. Les associations de protection de consommateurs craignent que le gouvernement souhaite en réalité étendre aux dettes de consommation (incluant les dettes d'énergie) le système de recouvrement extrajudiciaire des dettes d'argent non contestées.

Cette procédure existe déjà pour des litiges entre professionnels. Si le consommateur ne conteste pas sa créance dans le mois, celle-ci est considérée comme due, et il ne sera pas possible d'avoir recours à un juge indépendant pour contester la légalité des dettes réclamées. Les associations de protection des consommateurs nous indiquent que, sur les 100 000 premiers litiges traités entre professionnels, la dette n'a été contestée que dans 1,28 % des cas.

Si des professionnels rencontrent déjà des difficultés à contester leurs dettes, qu'en sera-t-il des consommateurs, surtout les personnes précarisées et désaffiliées? Une telle réforme aurait donc pour effet d'affaiblir la protection des consommateurs au bénéfice des fournisseurs d'énergie. Les consommateurs ne sont pas toujours en position de déceler les violations au cadre réglementaire applicable, comme les clauses abusives et les frais illégaux parfois ajoutés aux factures par le fournisseur lui-même ou les sociétés de recouvrement ou huissiers de justice agissant en son nom.

Le délai pour réagir serait aussi très court. Le passage devant le juge permet donc de vérifier que soient respectés les droits et obligations de chacun, non seulement au regard des règles spécifiques et techniques comme celles du marché de l'énergie, mais aussi des règles protectrices du consommateur, du droit des contrats, de la Constitution belge et des principes généraux du droit.

Monsieur le ministre, confirmez-vous l'intention du gouvernement de mettre en place un recouvrement accéléré des créances dues aux fournisseurs d'énergie? En quoi cette mesure permettra-t-elle de lutter contre les clauses abusives des contrats d'énergie ou, les redevances, indemnités et frais illégaux?

18.02 **Rob Beenders**, ministre: Je vous remercie, monsieur D'Amico, pour votre question.

Étant donné que les longues procédures judiciaires sont contraignantes et décourageantes pour les consommateurs, comme vous l'avez souligné, j'œuvre désormais à améliorer l'efficacité du règlement des litiges en matière de consommation.

Pour ce faire, je veillerai à l'harmonisation et à la simplification des règles et des procédures relatives au règlement extrajudiciaire des litiges. En collaboration avec les ministres de la Justice et de l'Économie, je travaille actuellement à l'introduction d'une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges en matière de consommation.

Ces initiatives permettront d'éviter une incertitude prolongée et l'accumulation des coûts. L'élargissement des procédures de Recouvrement de Créances Incontestées (RCI) aux particuliers, prévu par l'accord du gouvernement, est totalement indépendant des travaux cités précédemment.

L'extension du RCI ne s'inscrit pas dans le cadre des projets précédemment cités. Je compte toutefois sur ma collègue Annelies Verlinden, lorsqu'elle entamera des travaux à ce sujet, pour qu'elle m'y associe afin que nous puissions veiller ensemble aux intérêts des consommateurs, et en particulier des plus vulnérables.

Bien entendu, les mesures envisagées s'inscrivent dans la lutte contre les clauses abusives et les redevances déraisonnables, mais on peut néanmoins les distinguer. C'est pourquoi je m'efforcerai également d'améliorer le cadre réglementaire, le cas échéant, afin de préserver les droits des consommateurs. Je m'engagerai par ailleurs à renforcer l'application de la législation ainsi que l'information des consommateurs.

18.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour vos réponses.

Je souhaiterais juste rappeler qu'en 2024, un Belge sur cinq était déjà en risque de précarité énergétique. Appliquer un recouvrement accéléré au profit des fournisseurs risque de plonger davantage des familles dans la précarité énergétique.

Vos simplifications de procédures ne peuvent pas servir à jeter plus rapidement les familles dans la précarité.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

19 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le "mystery switch"" (56008790C)

19 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De 'mystery switch'" (56008790C)

19.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, le "*mystery switch*" consiste en un changement de fournisseur sans que le consommateur l'ait demandé et qui est donc indésirable. Il survient par erreur et peut entraîner des factures avec un fournisseur avec lequel la personne n'a pas de contrat.

Le service fédéral de médiation pour l'énergie a fait état d'une explosion du nombre de plaintes à ce sujet: au moins 600 plaintes ont été recensées en 2022. L'entrée en vigueur en décembre 2021 du Market Implementation Guide (MIG) 6, qui décrit les règles et les procédures de fonctionnement du marché, a eu des conséquences sur la manière dont ces "*mystery switch*" sont réglés par le marché.

Sous le *MIG 4*, qui était applicable avant la fin 2021, aucune facture ne pouvait être adressée à l'utilisateur du réseau pour sa consommation pendant la période litigieuse du "*mystery switch*". C'était le fournisseur "kidnappeur", celui qui récupérait le contrat, qui restait responsable de la période litigieuse et la consommation liée à cette période était à sa charge. Il ne pouvait pas réclamer de paiement à l'utilisateur du réseau, car ce dernier n'avait pas donné son consentement pour être lié par un contrat de fourniture d'énergie avec ce nouveau fournisseur.

Depuis le *MIG 6*, lorsque le contrat d'un client est clôturé erronément à la suite de la reprise par un autre fournisseur, ce contrat est considéré comme étant réactivé, à cause de l'acceptation du "*mystery switch*" par l'autre fournisseur impliqué. Ceci signifie que la facture de clôture est annulée et que le contrat est réactivé selon les mêmes conditions qu'initialement. Le consommateur est donc responsable pour toute la période, comme si le contrat n'avait jamais été clôturé. Et le fournisseur "kidnappeur" n'est plus sanctionné, puisqu'il ne doit pas assumer le coût de la consommation entre le "*mystery switch*" et l'annulation de celui-ci. Sans sanction, il n'a aucun intérêt à mettre un terme à ces pratiques qui portent atteinte au droit des consommateurs. Il n'a pas intérêt à régler rapidement la situation une fois que le "*mystery switch*" a été découvert.

Dans votre accord de gouvernement, il est indiqué que le "fournisseur qui a indûment demandé le changement de fournisseur ("*mystery switch*") ne peut pas facturer l'utilisateur du réseau concerné et doit rembourser toutes les factures déjà payées par l'utilisateur final indûment repris". Il faudrait prévoir que le fournisseur kidnappé, qui fournissait le consommateur avant le "*mystery switch*", ne puisse pas non plus facturer et que la consommation reste à charge du fournisseur ayant repris la fourniture sans consentement.

Monsieur le ministre, allez-vous légiférer pour que le fournisseur d'énergie ayant demandé un changement non sollicité soit sanctionné comme c'était le cas précédemment et qu'il soit le seul responsable de la consommation d'énergie suivant un "mystery switch"?

19.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur D'Amico, le "mystery switch" est partiellement régi par le droit commun des obligations en ce qui concerne le contrat de fourniture.

Le contrat de fourniture entre le fournisseur – le kidnappeur – et le client final est relativement nul conformément à l'article 5.31 du nouveau Code civil. Le client final a donc la possibilité de confirmer le contrat de fourniture avec le fournisseur "kidnappeur" ou de le faire annuler. Cette dernière option peut intervenir par une décision judiciaire, un accord entre les parties, ou par une notification du client final au fournisseur "kidnappeur".

Si un contrat de fourniture est valablement annulé, cette annulation prive le contrat de tous ses effets à compter du jour où le contrat de fourniture entre le fournisseur "kidnappeur" et le client final a été conclu. Étant donné qu'un contrat de fourniture a valablement été conclu entre le fournisseur légitime et le client final, celui-ci redevient donc actif avec effet rétroactif à la date de conclusion de ce contrat. Sur cette base, si le fournisseur légitime refuse d'appliquer les conditions tarifaires initialement convenues, il pourrait être soutenu que cela contrevient à l'article 5.69 du nouveau Code civil et le fournisseur pourrait donc être sanctionné.

Une partie du problème est donc réglée, mais conformément à l'accord de gouvernement qui indique que le fournisseur qui a indûment demandé le changement de fournisseur ("mystery switch") ne peut pas facturer l'utilisateur du réseau concerné et doit rembourser toutes les factures déjà payées par l'utilisateur final indûment repris. J'ai l'intention d'aller plus loin en prévoyant que le consommateur ne puisse être facturé par aucun des deux fournisseurs pour la période de capture. Comme vous le savez, je travaille cette année prioritairement sur l'accord consommateurs-énergie, mais je m'y attellerai dès l'année prochaine.

19.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, je lirai attentivement votre réponse, qui était quand même assez complexe. Nous suivrons ce dossier de près.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Président: Roberto D'Amico.

Voorzitter: Roberto D'Amico.

20 Samengevoegde vragen van

- **Jeroen Soete** aan **Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De wet-Breyne" (56008984C)

- **Reccino Van Lommel** aan **Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De hervorming van de wet-Breyne" (56009094C)

20 Questions jointes de

- **Jeroen Soete** à **Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La loi Breyne" (56008984C)

- **Reccino Van Lommel** à **Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réforme de la loi Breyne" (56009094C)

20.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, deze vraag werd eerder al gesteld aan minister Clarinval, maar hij verwees zeer enthousiast naar u als de coördinator die de lead heeft in dit dossier. Ik vermoed dat u als minister van Consumentenbescherming dus goed geplaatst bent om dit onderwerp te tackelen.

De hervorming van de wet-Breyne klinkt technisch, maar ze is wel heel ingrijpend en belangrijk voor veel mensen. Men hoeft maar de krant open te slaan om een schrijnend verhaal te lezen over een jong koppel dat eindelijk het nodige spaargeld bij elkaar geharkt heeft om te beginnen aan een droomhuis, waarna het geconfronteerd wordt met een al dan niet malafide aannemer of met een faillissement,

waardoor ondanks al redelijk wat betaalde voorschotten het huis niet afgewerkt wordt. Dan blijven die mensen met een financiële kater achter. Dat is één van de punten die een hervorming van de wet-Breyne moeilijker maakt. Vandaar de volgende vragen.

Wat is de stand van zaken van de modernisering van de wet-Breyne?

Zijn de overlegmomenten met de sector en de consumentenorganisaties, waarnaar verwezen werd in het regeerakkoord, opgestart?

Welke achterpoortjes worden specifiek geïdentificeerd in de wet als prioritair te elimineren en welke wetwijzigingen worden daarvoor overwogen?

Wat zijn de plannen en de timing om de handhaving van en de controle op de wet-Breyne door de Economische Inspectie te versterken?

Hoe zal het beroepsverbod geoptimaliseerd en uitgebreid worden om consumenten beter te beschermen tegen malafide bouwpromotoren en aannemers?

20.02 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, over dit onderwerp discussiëren en debatteren we in het Parlement al vele jaren. In het verleden leken de verschillende ministers vaak naar elkaar te wijzen. De minister van Economie verwees naar de minister van Consumentenzaken en die verwees naar de minister van Justitie, vanwege de link met het Burgerlijk Wetboek. Dat maakt het erg moeilijk en zorgde ervoor dat we in de vorige legislatuur, ondanks beloftes, geen concrete acties ter zake hebben mogen waarnemen.

Desalniettemin is een aanpassing van de wet-Breyne bijzonder prangend en pertinent. Het opstellen van een website waarop consumenten een lijst kunnen consulteren met malafide aannemers, zal niet volstaan. De aanpassing van de wet is dus echt noodzakelijk. De nieuwe regering heeft de belofte om de wet aan te passen opnieuw bevestigd.

Wat is de stand van zaken rond de hervorming van de wet-Breyne? Wanneer mogen we een wetsontwerp verwachten?

In het verleden werd verwezen naar het Burgerlijk Wetboek, dat zit vervat in boek VII, terwijl het dossier eigenlijk eerder thuishoort in het Wetboek economisch recht. Zal bij de herziening ook die incorporatie plaatsvinden?

Wordt het drempelbedrag van meer dan 80 % van de aankoop prijs naar beneden bijgesteld?

In het verleden was er ook een verschil tussen erkende en niet-erkende aannemers, wat belangrijk was voor de bepaling van de garantiepercentages en bankgaranties. Hoe zit dat nu?

De Europese Commissie uitte in het verleden kritiek op het systeem. Kunt u daarover verder toelichting geven?

Hoe kunnen wanpraktijken door malafide ondernemingen tegengegaan worden? Hoe kan het beroepsverbod van bepaalde aannemers geoptimaliseerd worden?

Ten slotte, extra beschermingsmaatregelen en garantievoorwaarden kunnen worden doorgerekend aan de consument. Welke analyses werden daarover uitgevoerd? Wat zijn de resultaten daarvan?

20.03 Minister Rob Beenders: Dank u wel voor uw twee vragen over een onderwerp dat ik misschien wel het belangrijkste dossier van de legislatuur vind inzake de bescherming van consumenten. Het dossier over de bouw staat daarbij zeer hoog op de agenda.

Het goede nieuws is dat we in de regering niet alleen naar elkaar kijken, maar ook daadwerkelijk samenwerken. In dit dossier is het echt onze ambitie om resultaten te boeken. De complexiteit van het dossier is echter van die aard dat we niet op één weekend een wetsontwerp kunnen indienen. Ik vermoed dat iedereen het daarmee eens is.

De hervorming van de wet-Breyne en het voorzien in bijkomende bescherming voor verbouwers klinkt eenvoudig, ik kan daarover gemakkelijk tien vragen formuleren, maar die hebben allemaal een invloed op de manier waarop de hervorming zal plaatsvinden.

Ik kan dus heel concreet zeggen wat we vandaag doen, maar ik kan nog niet op alle vragen ingaan omdat het daarvoor te vroeg is. Ze maken deel uit van het lopende proces. Met veel plezier kunnen we daarover een debat voeren, maar op dit moment is de situatie in dit dossier als volgt.

Het is een gedeelde bevoegdheid van mezelf en de minister van Justitie. We hebben echter afgesproken dat ik, samen met mijn beleidscel, de coördinatie van het dossier op mij neem. Op 30 september hebben we een kick-offvergadering gehad, samen met de FOD Justitie, de FOD Economie en de Economische Inspectie. Tijdens die vergadering hebben we de methodologie en de kalender bepaald, omdat we niet opnieuw willen meemaken wat in de vorige legislatuur gebeurde, namelijk dat het dossier op de Griekse kalender belandde en er eigenlijk niets gebeurde.

Ik vond het daarom belangrijk om in het begin voldoende tijd te investeren in een goede methodologie en een realistische kalender, zodat de fundamenteën van het dossier stevig zijn om vervolgens verder te bouwen. Die werkzaamheden zijn na die kick-offvergadering van start gegaan. Het is de bedoeling om nu tot de finish te gaan. Dat zal echter wel enige tijd vergen. Als u mij daar elke week vragen over stelt, zal ik wellicht niet veel nieuws kunnen meedelen, maar we kunnen hier geregeld op terugkomen. Ik beschouw de hervorming van deze wetgeving als een werk voor de hele legislatuur. We zijn volop bezig. Alle elementen die in de gestelde vragen aan bod kwamen, zullen daarin worden meegenomen.

We zullen daarover nog vaak debatteren, met als ambitie om de Belgen die willen bouwen en verbouwen maximaal te beschermen tegen malafide aannemers die misbruik maken van het feit dat mensen soms al hun spaargeld in een verbouwing steken en daarna geen middelen meer hebben om te procederen. Het hele systeem moeten we hervormen en de bescherming optimaliseren.

Ik kom tot uw vraag over de Europese Commissie. Er is inderdaad een dossier hangende bij het Hof van Justitie. Zodra er een arrest is, zullen we daar uiteraard rekening mee houden, maar ik kan daar momenteel niet meer over vertellen.

20.04 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, het is niet onverwacht, maar ik ben toch blij dat u het dossier zelf aanstipt als een van de belangrijkste van deze legislatuur, althans van uw agenda. Dat is al een zeer goed begin. U hebt inderdaad ook verwezen naar eerdere pogingen die spaak zijn gelopen en op niets zijn uitgedraaid. Ik hoop daarom dat het deze legislatuur anders zal zijn en dat u er effectief in zult slagen om tot een noodzakelijke modernisering van de wetgeving te komen, met uiteindelijk een betere bescherming van kandidaat-bouwers en van mensen van wie de woondroom soms in rook opgaat.

20.05 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, u omschrijft het als een van de belangrijkste dossiers van deze legislatuur op het vlak van consumentenbescherming. Ik kan dat alleen maar beamen. Met het 'naar elkaar kijken' verwees ik naar de vorige legislatuur, net omdat het om een gedeelde bevoegdheid gaat en omdat de hervorming toen naar de Griekse kalender werd verwezen. Moet u trouwens echt volledig van nul beginnen? Is er dan helemaal geen enkele basis van de voorgaande collega's die beweerden al verschillende jaren met dit dossier bezig te zijn geweest? Was dat dan enkel praten, zonder enig initiatief?

U zegt dat het momenteel nog wat te vroeg is. Heel wat van mijn vragen maken deel uit van het proces. De kick-off heeft een paar weken geleden plaatsgevonden. Een hele legislatuur lijkt me wel lang. Ondertussen worden nog altijd veel consumenten slachtoffer onder de huidige regelgeving. Ik denk dat de aanpassing van die wet zeker niets te vroeg komt. Ik kan u dan ook alleen maar aanbevelen om goed door te werken en ervoor te zorgen dat die wetgeving er zo snel mogelijk komt. Het is niet omdat er nog vier jaar resten, dat het ook vier jaar moet duren. Het moet technisch mogelijk zijn om eerder te landen. Goed, ik zal er niet elke twee weken naar vragen, maar ik zal het wel geregeld doen om de stand van zaken van het dossier te blijven opvolgen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56009012C de Mme Almaci est transformée en question écrite.

21 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56009044C)

21 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le phishing" (56009044C)

21.01 **Dieter Keuten** (VB): Mijnheer de minister, iemand die slachtoffer wordt van phishing – en dat zijn steeds meer mensen, het kan ons allemaal overkomen – wordt vandaag niet bij elke bank op dezelfde manier vergoed. Zo diende een man die rekeningen had bij zowel KBC als BNP Paribas bij beide banken een klacht in wegens fraude. KBC heeft alles terugbetaald, maar BNP Paribas helemaal niets. Hoe komt dat?

Banken kunnen grove nalatigheid invoeren als argument om klanten niet terug te betalen wanneer ze zijn opgelicht, maar sommige banken gaan om commerciële redenen toch over tot terugbetaling. Voor consumenten gelden er vandaag dus twee maten en twee gewichten.

In uw beleidsnota staat dat banken rekening moeten houden met de alsmaar toenemende professionalisering van de oplichters. Mijnheer de minister, welke concrete maatregelen hebt u genomen, of zult u nemen, om dat te bewerkstelligen?

In uw beleidsnota staat ook dat strenger zal worden opgetreden tegen banken die hun wettelijke verplichtingen rond niet-toegestane betalingstransacties niet naleven. Kunt u toelichten welke maatregelen, controles en sancties daarvoor bestaan?

Verder verwijst u in uw beleidsnota voor de aanpak van phishing naar de Europese betalingsdienstenrichtlijn, waarbij elke betalingsdienstverlener een sluitend beschermingsmechanisme tegen frauduleuze transacties moet implementeren. Wat is de stand van zaken over de implementatie van die richtlijn?

Bent u op de hoogte van de klacht van Boomerang, een organisatie die geld van phishingslachtoffers probeert te recupereren en die daaromtrent een klacht heeft ingediend bij de Nationale Bank? Hebt u daarover overleg gehad?

Mijn slotvraag vat wellicht het geheel samen. Welke maatregelen zult u nemen opdat elk slachtoffer van phishing bij elke bank op een rechtvaardige manier wordt bijgestaan?

21.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Keuten, naast fraude bij bouwprojecten is ook phishing een dossier dat steeds aan belang wint. Het positieve aan dit verhaal is dat iedereen die bij de aanpak betrokken is, ervan overtuigd is dat het probleem moet worden opgelost. Toch blijft het gevoel overheersen dat men telkens net te laat komt, het gevoel dat de criminelen altijd een stap voor zijn. Dat betekent dat we sneller moeten handelen en ons beter moeten organiseren, samen met alle betrokken partijen, om onlinebankfraude, phishing en factuurfraude een halt toe te roepen.

Ik ben wel tevreden telkens wanneer ik zie hoeveel pogingen worden tegengehouden. Elk verhaal dat in de media verschijnt, is er een te veel omdat er steeds mensen slachtoffer van worden. Ik verwacht dat die problematiek nog enige tijd zal blijven bestaan. Zoals er nog altijd in woningen wordt ingebroken, zullen criminelen ook blijven proberen om in te breken in bankrekeningen. We moeten echter alles doen om dat zo snel mogelijk tegen te gaan. Op het kabinet is ook iemand bijna fulltime bezig met die problematiek.

Er zijn al verschillende maatregelen ingevoerd, waaronder de strijd tegen onlinebankfraude. Zo werd op 9 oktober de IBAN-naamcontrole ingevoerd om frauduleuze facturen tegen te houden en een koppeling te maken tussen de naam en het bankrekeningnummer. We zien daarvan nu al positieve effecten, omdat het mensen alert maakt en hen doet nadenken of ze wel een juiste overschrijving uitvoeren. Cijfers uit het buitenland, waar dat systeem al langer bestaat, geven hoopvolle signalen dat er daadwerkelijk veel factuurfraude wordt tegengegaan. Het systeem is bij ons nog maar enkele weken operationeel, maar we zijn benieuwd naar het verdere effect in België.

Daarnaast hebben we een werkgroep onlinefraude en phishing opgericht om de problematiek zo breed mogelijk aan te pakken. Er wordt gewerkt aan manieren om frauduleuze oproepen en berichten zo snel mogelijk te blokkeren, zodat andere slachtoffers kunnen worden vermeden zodra er een melding is gemaakt. Ook het sneller offline halen van frauduleuze websites via omleidingen past binnen die aanpak van snel ageren bij een melding. De werkgroep werkt dus intensief samen met alle stakeholders om alle mogelijke initiatieven te nemen in de strijd tegen phishing.

Vroeger werd het begrip 'grove nalatigheid' vaak te snel ingeroepen. Banken betaalden toen niets terug en gebruikten dat begrip daarvoor als paraplu. Vandaag zien we dat banken, ook om commerciële redenen, wel al eens een terugbetaling uitvoeren. Dat is op zich positief, want het maakt de concurrentie scherper.

Het ergste dat kan gebeuren, is dat phishing wordt gebruikt als een commercieel argument. Dat mag absoluut niet, dat zou helemaal fout zijn.

We zijn de definitie van grove nalatigheid op Europees niveau aan het verfijnen, zodat die in elk Europees land op dezelfde manier wordt geïnterpreteerd. Dat zit in de fase van de *trilogue*.

Op nationaal niveau zullen we nog strenger optreden tegen de banken die hun wettelijke verplichtingen inzake ongeoorloofde betalingstransacties niet naleven. We zullen ook inspanningen leveren om ervoor te zorgen dat de adviezen van de Ombudsfin veel meer gewicht krijgen. Slachtoffers moeten maximaal kunnen rekenen op bescherming, rechtvaardigheid en een correcte behandeling bij eender welke bank.

Daarnaast werken we heel nauw samen met de werkgroep onlinefraude en phishing, waarvan adviseurs van mijn kabinet, maar ook van de kabinetten van de collega's Matz, Clarinval en Jambon en organisaties zoals het CCB, de FSMA, het BIPT, de FOD Economie en de Nationale Bank deel uitmaken.

We overleggen ook met de banken en met Febelfin om een phishingnummer te lanceren, waarop mensen heel snel een melding kunnen doen wanneer ze geld van hun rekening zien gaan, zodat er tijd wordt gewonnen en ergere fraude kan worden voorkomen.

We zetten dus in op heel veel fronten en willen via die werkgroep de strijd tegen phishing op een gecoördineerde manier opdrijven.

21.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord.

We zijn het eens over de ernst van de zaak. Het is geen nieuw fenomeen. Mensen worden al vele jaren opgelicht via phishingpraktijken, alleen worden die steeds gesofisticeerder. Vroeger was dat iets dat eerder oudere mensen overkwam, maar nu kan het jammer genoeg iedereen overkomen.

U zegt dat we de pogingen tot phishing die worden tegenhouden niet te zien krijgen. Het zou handig zijn mocht u daarover cijfers kunnen delen.

Die werkgroep phishing lijkt mij met heel veel zaken bezig te zijn, wat positief nieuws is.

Wat de grove nalatigheid betreft, hebt u gezegd dat we dat op Europees niveau zullen herbekijken. Dan ben ik bang dat dat op de lange baan wordt geschoven. U zei zelf dat het al beter is dan vroeger, aangezien er vroeger geen terugbetalingen plaatsvonden, terwijl dat nu wel af en toe gebeurt. Inzake consumentenbescherming moet er een kader gecreëerd worden, waarbij het heel duidelijk moet zijn wie wanneer recht heeft op terugbetaling, ongeacht de bank of de commerciële belangen.

Tot slot heb ik u horen verwijzen naar een nieuw telefoonnummer. Op zich is dat een goed initiatief, maar het is weer een bijkomend nummer. Als ik geld van mijn rekening zie verdwijnen, zal ik Cardstop bellen om mijn rekening te blokkeren. Of de oprichting van een nieuw nummer de beste manier is, betwijfel ik. Misschien is het gewoon een kwestie van sensibilisering en van het delen van de cijfers over hoeveel phishing tegengehouden wordt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

22 Question de Julie Taton à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les conséquences de la disparition des cartes SIM classiques dans les GSM" (56009087C)

22 Vraag van Julie Taton aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gevolgen van het verdwijnen van de klassieke simkaarten in gsm's" (56009087C)

22.01 **Julie Taton** (MR): Monsieur le président, je renvoie à la version écrite de ma question.

Monsieur le Ministre,

Ce n'est pas l'innovation la plus visible de l'iPhone Air, présenté début septembre par Apple, alors qu'il s'agit d'une discrète révolution : le nouveau modèle abandonne définitivement la carte SIM présente depuis 30 ans dans nos téléphones mobiles. Place à l'eSIM, une puce directement soudée dans l'appareil, plus petite encore que la nano-SIM, plus récente évolution de la SIM traditionnelle.

On n'y a pas accès, elle ne se remplace pas. Déjà présente sur la majorité des smartphones récents, la technologie restait optionnelle : on pouvait encore insérer une carte physique. Avec sa puissance commerciale, Apple brise ce compromis et pourrait imposer un standard longtemps resté en retrait. L'exemple américain montre la direction : depuis 2022, plus aucun iPhone vendu aux USA ne dispose de tiroir SIM. Google a suivi le mouvement avec ses Pixel. En Europe, Apple et d'autres ont maintenu une compatibilité hybride. Mais pour combien de temps ? La plupart des opérateurs - Orange, Proximus, Telenet, Base, Mobile Vikings, yoin, undo, Lyca - proposent déjà l'eSIM gratuitement, en nouvelle souscription ou en transition. Scarlet ou hey !, en revanche, traînent des pieds. Ils n'ont aucun intérêt commercial à promouvoir une technologie qui facilite le changement d'opérateur - un QR Code à scanner suffit à passer à la concurrence.

Mes questions:

1. Comment la Belgique se prépare-t-elle à cette discrète révolution que représente l'arrivée progressive de l'eSIM?

2. Par quels voies et moyens protégerez-vous les consommateurs face aux opérateurs téléphoniques, qui se trouveront à l'avenir à un seul QR Code de la concurrence?

22.02 **Rob Beenders**, ministre: Merci, madame Taton, pour votre question.

L'eSIM constitue effectivement une évolution majeure dans le domaine des télécommunications et offre de nombreux avantages pour les consommateurs: simplicité, sécurité, flexibilité et durabilité. Elle supprime la nécessité d'une carte physique, permet de gérer plusieurs abonnements sur un même appareil, facilite le passage d'un opérateur à un autre en quelques instants et réduit l'impact environnemental lié à la production et au transport des cartes SIM. Les voyageurs peuvent en outre activer facilement une eSIM locale pour éviter des frais d'itinérance élevés. Et l'activation reste sous le contrôle de l'utilisateur, comme c'est déjà le cas pour une carte physique.

L'opérateur qui fournit une eSIM à la place d'une carte SIM classique reste soumis aux mêmes obligations et termes d'identification de ses abonnés, de sorte que les infractions commises au moyen d'une eSIM, par exemple les fraudes, pourront continuer à être poursuivies, comme dans le cas de l'utilisation d'une carte SIM classique. Enfin, elle réduit également les barrières au changement d'opérateur télécom, ce qui est bon pour les consommateurs qui pourront obtenir des meilleurs prix en faisant jouer la concurrence. C'est donc une évolution que je salue pleinement.

Au niveau de la préparation de la Belgique, il n'existe actuellement aucune obligation légale imposant aux opérateurs d'adopter l'eSIM dans un délai déterminé. Les règles en matière de communications électroniques ayant pour but de protéger les consommateurs sont, toutefois, bien d'application pour cette nouvelle technologie. Les utilisateurs ayant une eSIM continueront, dès lors, à bénéficier d'un cadre juridique qui a pour objet de garantir, entre autres, la transparence dans leurs relations avec les opérateurs, ainsi que la possibilité de changer facilement d'opérateur en application des règles protectrices en matière de portabilité des numéros et d'easy switch.

Une règle importante à appliquer en amont est l'interdiction du *slamming*. Cette règle interdit l'activation d'un service d'accès à l'Internet ou le portage d'un numéro sans l'accord écrit préalable de l'abonné. Et, sans information claire, elle expose l'opérateur qui l'enfreint au paiement d'une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui perd temporairement l'abonné.

22.03 Julie Taton (MR): Comme vous l'avez dit, monsieur le ministre, l'eSIM est une vraie avancée. C'est beaucoup plus simple, plus écologique, plus flexible pour tous les consommateurs. Mais cette évolution doit aussi préserver la liberté de choix et la transparence. La Belgique doit accompagner cette transition de façon ouverte et équilibrée, en protégeant les utilisateurs sans freiner l'innovation. Vous en êtes conscient et cela fait plaisir à entendre. On doit donc faire du numérique une chance pour tous et non pas une contrainte pour les moins attentifs. Mais de nouveau, on vous fait confiance. Merci beaucoup, monsieur le ministre.

Le **président**: La question n° 56009131C de M. Dufrane est transformée en question écrite.

23 Vraag van Niels Tas aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toename van online beleggingsfraude en de bescherming van de consumenten" (56009176C)

23 Question de Niels Tas à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'augmentation des fraudes à l'investissement et la protection des consommateurs" (56009176C)

23.01 Niels Tas (Vooruit): Mijnheer de minister, de cijfers die de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) onlangs publiceerde, zijn bijzonder verontrustend. In de eerste helft van dit jaar alleen al zijn meer dan 1.000 Belgen slachtoffer geworden van frauduleuze beleggingsdiensten. Samen verloren ze meer dan 15 miljoen euro. Vooral fake tradingplatformen en valse cryptobeleggingen zijn verantwoordelijk voor de schade. Als de huidige trend zich doorzet, stevenen we in 2025 af op een nieuw recordjaar, en dat ondanks de inspanningen die al geleverd zijn via onder andere Safeonweb en een sensibiliseringscampagne van 1 miljoen euro.

Nog schrijnender is dat de slachtoffers vaak aanzienlijke verliezen lijden. Gemiddeld verliest een slachtoffer bijna 38.000 euro. Het begint meestal met een kleine investering van 250 of 500 euro, waarbij men in eerste instantie zelfs wat winst kan maken. Daarna wordt men ervan overtuigd om grotere bedragen over te maken – geld dat men nooit meer terugziet. Bovendien weten we dat het totale aantal slachtoffers in de praktijk nog veel hoger ligt, omdat velen uit schaamte geen aangifte doen.

Een van de oorzaken van die toename is de doorbraak van artificiële intelligentie. Criminelen slagen er vandaag jammer genoeg in om stemmen en profielen van bekende mensen en banken na te maken. Bovendien opereren de criminele bendes heel vaak vanuit het buitenland, wat de opsporing en vervolging erg moeilijk maakt.

Ten eerste, welke extra maatregelen overweegt u om onze burgers nog beter te beschermen tegen die vorm van onlinefraude?

Ten tweede, kan de federale overheid, naast sensibilisering, ook meer inzetten op internationale samenwerking en opsporing?

23.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Tas, uw terechte vraag sluit enigszins aan bij die van collega Keuten. Het feit is dat we nooit genoeg over het onderwerp kunnen communiceren, want ook dat helpt fraude aan te pakken.

De regering beschouwt de strijd tegen phishing, onlinefraude en malafide websites als een echte prioriteit. Daarbij moeten we geïntegreerd te werk gaan, ook omdat het om een relatief nieuw fenomeen gaat. Samenwerking is cruciaal en precies daarom hebben we de werkgroep Onlinefraude en Phishing opgericht, waarin ook kabinetsmedewerkers van de ministers Matz, Clarinval en Jambon en de ambtenaren die op het terrein de maatregelen uitvoeren, zitting hebben, zodat we de acties op elkaar kunnen afstemmen. Het Centrum voor Cybersecurity België (CCB), de FSMA, het BIPT, de FOD Economie en de Nationale Bank zijn de belangrijkste partners in de strijd tegen onlinefraude en

phishing.

Informatie- en sensibiliseringscampagnes krijgen daarbij echt wel prioriteit. Het gaat immers om het aanleren van bepaalde reflexen om fraude zo goed mogelijk te herkennen, te vermijden en te melden. Zodra een casus wordt gemeld, kan een cascade van maatregelen op gang komen om andere slachtoffers te beschermen. Ik besef dat dat niet evident is. Een slachtoffer voelt zich namelijk dom en beschaamd en vertelt er liever niet over. Het is goed dat meer slachtoffers hun verhaal delen, zodat duidelijk wordt dat ze niet de enigen zijn. Het is trouwens nooit de fout van het slachtoffer, want mensen vallen in handen van criminele organisaties, omdat ze bepaalde handelingen met de beste bedoelingen uitvoeren.

Onze geïntegreerde aanpak via de werkgroep met alle betrokken instanties en tegelijk via aangepaste wetgeving om maximaal te kunnen ingrijpen, is volgens mij de juiste.

De Economische Inspectie kan momenteel al websites afsluiten en publiceert sinds dit jaar, dankzij nieuwe wetgeving, ook lijsten van malafide websites om zo maximaal de burgers te informeren. Daarnaast voorzie ik in een wetgevend kader dat de FSMA de bevoegdheid geeft om de toegang tot websites vooral voor Belgische financiële consumenten rechtstreeks te blokkeren. Op geblokkeerde websites komt dan de verwijzing voor consumenten naar een webpagina waarop informatie wordt gegeven over beleggingsfraude en over de manieren waarop ze de betrouwbaarheid van een aanbieder kunnen controleren.

De FSMA werkt bovendien mee aan het Belgium Anti-Phishing Shield. Dat initiatief ondersteunt internationale samenwerking en uitwisseling van informatie en zet platforms onder druk om proactief schadelijke inhoud te bestrijden.

De internationale en Europese samenwerking met handhavingsinstanties, Europol en consumentenorganisaties is cruciaal om grensoverschrijdende fraude aan te pakken.

De betrokken diensten blijven dus nauw samenwerken, zowel internationaal als nationaal. We zullen de uitvoering en de resultaten blijven opvolgen en bijsturen waar nodig.

23.03 Niels Tas (Vooruit): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Voorbijje maandag bleek nog dat oplichters 100.000 euro hadden gestolen door een slachtoffer te misleiden via itsme. Met een simpele druk op de knop kregen criminele organisaties en fraudeurs vrij spel.

Zoals u aangeeft, is online oplichting een hardnekkig probleem. Ook al zullen we het probleem jammer genoeg niet van vandaag op morgen oplossen, we moeten in ieder geval eendrachtig en geïntegreerd samenwerken om het probleem aan te pakken.

Ik ben uiteraard tevreden en heb er alle vertrouwen in dat u als minister van Consumentenbescherming alles zult doen wat in uw macht ligt om die frauduleuze en criminele activiteiten te voorkomen en aan te pakken, samen met alle collega's in de regering. Het is immers duidelijk dat we komaf moeten maken met internetfraude om de gewone mensen en hun koopkracht te beschermen. Ik roep u op om uw strijd voort te zetten. U hebt op dat vlak alleszins onze volledige steun. Dat weet u.

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

24 Vraag van Lieve Truyman aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De oproep van de vakbonden tot een boycot van de economie en van consumptie" (56009279C)

24 Question de Lieve Truyman à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'appel des syndicats à un boycott de l'économie et de la consommation" (56009279C)

24.01 Lieve Truyman (N-VA): Mijnheer de minister, het is wellicht een atypische vraag voor de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitalisering, maar als we de consument

willen beschermen, dan moeten we de koopkracht beschermen en om de koopkracht te beschermen, moeten we onze economie beschermen. Het is dus eigenlijk een vicieuze cirkel: alles is met elkaar verbonden.

Op 14 oktober trokken de vakbonden naar Brussel voor een nationale stakingsdag. Ze maken zich zorgen over recente beslissingen van de federale regering inzake de versoepeling van nachtarbeid en de ruimere openingsuren voor winkels. Daarom roepen de vakbonden op om tijdens de stakingsdag niet te gaan winkelen, een consumentenstaking dus. Op die manier wordt de weg voor de stakers geplaveid aan de deuren van de winkels: geen pottenkijkers, meer invloed voor de vakbonden.

Staken is een recht, maar het mag niet misbruikt worden en het mag ook niet ten koste van de consument gaan. Winkeliers met dagverse producten zijn daarvan de dupe en de consument wordt onder druk gezet. Kortom, men boycot in feite onze economie.

Daarnet ontvingen we nog een persbericht dat BASF 600 banen schrapt. Dat is opnieuw triestig nieuws voor onze economie. De economie kreunt in ons land, maar ook in Europa. Wanneer onze bedrijven wegvlugten, zal uiteindelijk ook onze koopkracht verdwijnen. Het is dus alle hens aan dek om moedige beslissingen te nemen. Ik kijk daarbij ook naar u als partner binnen onze regering.

Wat vindt u van de oproep van de vakbonden? Behoort een consumptieboycot tot het stakingsrecht?

Hoe kunt u als minister een ondersteunende rol spelen om de consumenten daarvan niet het slachtoffer te laten worden?

Zijn er meldingen van inkomstenverlies bij winkeliers en wat zijn de cijfers?

24.02 Minister **Rob Beenders**: Collega Truyma, dank u voor uw vraag, ook al is die niet gemakkelijk te beantwoorden. We moeten realistisch zijn, ik kan niet op alles een antwoord geven. Ik zal duidelijk uitleggen waarom dat niet mogelijk is. Ik begrijp evenwel uw boodschap en dat is erg belangrijk. Ik begrijp ook de boodschap van de vakbonden. Het is te gemakkelijk om te zeggen dat zij de economie ondermijnen. Zij uiten hun bezorgdheid en we moeten daar ook naar luisteren. Het is hun democratisch recht om actie te voeren. Dat ze actie voeren, betekent evenwel niet dat wat ze zeggen niet klopt. We moeten hun bezorgdheden meenemen en die strijd aangaan in de regering. Wat ik niet deel, is hun oproep tot een consumptieboycot. Dat is iets anders. Op dat vlak deel ik uw mening, maar ik vind dat ik maximaal moet luisteren naar hun bezorgdheden om ook daar rekening mee te houden.

Kan ik als minister een ondersteunende rol spelen om de consument te beschermen? Ik begrijp die vraag niet helemaal en weet niet hoe ik daarop moet antwoorden. Ik zie ook niet hoe ik dat zou kunnen. Tegen wat zou ik de consument moeten beschermen? Tegen een oproep? De consument is allicht slim genoeg om zelf te oordelen of hij al dan niet aan een oproep gehoor moet geven. Ik heb daaromtrent geen bevoegdheid. Misschien is dat iets voor de minister van Binnenlandse Zaken, maar ik zie niet in hoe ik de bevolking tegen een oproep zou moeten beschermen. Als u uw vraag kunt verduidelijken, kan ik er misschien beter op ingaan.

Of een consumptieboycot onder het stakingsrecht valt, kan ik ook niet beantwoorden. Dat is eerder iets voor collega Clarinval, als minister van Werk, om te beoordelen.

Zijn er cijfers over inkomensverlies door de actie van vorige week? Nee, die heb ik niet. Als er organisaties zijn die die cijfers berekenen, hoor ik dat graag. Als overheid hebben we geen initiatief genomen om de oproep te matchen met gegevens van winkels om na te gaan of er verlies werd geleden. We hebben echt wel andere zaken te doen en daar hebben we ons niet mee beziggehouden.

Tot zover mijn poging om u zo eerlijk mogelijk te antwoorden.

24.03 **Lieve Truyma** (N-VA): Het is inderdaad belangrijk om in overleg te gaan met de vakbonden en naar hun bezorgdheden te luisteren. Het is echter evenzeer belangrijk om te luisteren naar de signalen van de werkgeversorganisaties, zoals UNIZO. Die hebben ook duidelijk een boodschap gegeven met betrekking tot de consumentenboycot, waarmee zij absoluut niet akkoord gingen.

Als er mensen rond de tafel zitten die dichter bij de vakbonden staan, kan men steeds in gesprek gaan.

Men moet begrijpen dat er maatregelen nodig zijn om dit land en onze economie recht te trekken en te beschermen. Een boycot helpt echter niet. Ik doe daarom een oproep aan degenen die nauwere banden hebben met de vakbonden om wederzijds respect te vragen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

25 Questions jointes de

- **Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La tarification dynamique et la lutte contre la spéculation sur les places de spectacle" (56009332C)**

- **Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La tarification dynamique" (56009688C)**

25 Samengevoegde vragen van

- **Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Dynamic pricing en de strijd tegen speculatie met tickets in de amusementssector" (56009332C)**

- **Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Dynamic pricing" (56009688C)**

25.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, la tarification dynamique permettant aux organisateurs d'ajuster les prix des places de spectacle suscite une indignation croissante parmi les consommateurs belges. Certains cas récents, tels que les Platinum tickets de Ticketmaster, ont mis en lumière des pratiques perçues comme trompeuses, avec des places vendues à des prix multipliés par deux ou trois sans justification apparente, si ce n'est un algorithme calculant leur valeur marchande.

Des associations de protection des consommateurs ont même déposé plainte auprès de la Commission européenne, dénonçant un manque de transparence et un risque d'exclusion pour les fans aux revenus plus modestes.

Alors que la tarification dynamique s'installe progressivement sur les très grosses affiches, les consommateurs et les associations de défense des droits des usagers réclament des règles plus strictes, comme des informations préalables claires, le gel des prix une fois la place ajoutée au panier voire un plafonnement des tarifs. Parallèlement, le marché secondaire de la revente de places continue de prospérer, souvent via des circuits informels. Le SPF Économie, chargé de veiller au respect de la législation, se trouve donc face à un double défi: encadrer les dérives du marché primaire et lutter efficacement contre la spéculation sur le marché secondaire.

Monsieur le ministre, quelles mesures concrètes le SPF Économie a-t-il mises en place pour surveiller et sanctionner les pratiques de tarification dynamique jugées abusives?

Comment votre cabinet évalue-t-il l'efficacité des outils actuels pour lutter contre la revente illégale de places à des prix surévalués?

Envisagez-vous de renforcer la réglementation belge en interdisant la tarification dynamique pour certains types d'événements, comme le réclame Testachats?

Quelles actions sont menées pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et aux recours possibles en cas de pratiques commerciales trompeuses dans le secteur de la billetterie?

Une concertation avec les acteurs européens est-elle prévue pour harmoniser les règles et éviter que les consommateurs belges ne soient pénalisés par des pratiques autorisées dans d'autres États membres?

25.02 Rob Beenders, ministre: Personnellement, je n'aime pas le principe de tarification dynamique, et je vais faire tout mon possible pour trouver les moyens légaux d'éviter ce procédé.

Op dit moment is het gebruik van *dynamic pricing* eigenlijk niet in strijd met het verbod op oneerlijke handelspraktijken. Het moet geval per geval bekeken worden, maar het principe an sich is niet in strijd met de wet. Bij bepaalde praktijken van *dynamic pricing* moeten wel geval per geval onderzocht worden

of er al dan niet een probleem rijst. Op dit moment gaat *dynamic pricing* bijna altijd over tickets die meer kosten, terwijl *dynamic pricing* in principe ook kan betekenen dat een ticket goedkoper wordt. Dat laatste is vandaag niet echt het geval. Kortom, geval per geval moet bekeken worden of het in strijd is met de wet, maar het principe an sich mag toegepast worden.

Concernant la deuxième question, la loi du 30 juillet 2013 relative à la vente de titres d'accès à des événements interdit la revente régulière ainsi que la revente occasionnelle à un prix supérieur au prix initial. Toutefois, le principal défi pratique reste le caractère transfrontalier du marché secondaire.

Les nouvelles règles issues de la directive Omnibus, entrée en vigueur le 28 mai 2022, ont renforcé le cadre européen. Elles interdisent désormais la revente de tickets obtenus au moyen de *bots*, une pratique particulièrement problématique dans le secteur. À ce stade, le SPF Économie ne dispose d'aucun mécanisme de collaboration formalisé avec les plateformes de billetterie mais reste attentif aux évolutions du marché et aux initiatives susceptibles de favoriser une meilleure transparence.

Nu kom ik tot het antwoord op de derde vraag, over de richtlijn van de Europese Unie 2005/29 betreffende de oneerlijke handelspraktijken die berusten op een beginsel van maximale harmonisatie. De Belgische wetgever kan die praktijk niet toevoegen aan de lijst van verboden praktijken op absolute wijze. Bovendien zou een regeling die tot België beperkt blijft, Belgische spelers benadelen of bepaalde organisatoren ertoe aanzetten om de voorkeur te geven aan andere lidstaten.

Om die redenen stimuleer ik een wetgevingsinitiatief op Europees niveau. Ik heb vorige week een overleg gehad met de Europese Commissaris voor Consumentenbescherming, Michael McGrath. We hebben het hele principe van *dynamic pricing* besproken. Hij was het er helemaal mee eens dat er Europese stappen moeten worden gezet. Hij heeft nog dezelfde dag ook officieel gecommuniceerd dat hij dat zal doen.

Wanneer we een en ander dus op Europees niveau kunnen harmoniseren en organiseren, wint de Belgische consument er veel meer mee.

Pour votre quatrième question, le SPF Économie met à disposition sur son site internet diverses informations et recommandations à destination des consommateurs. Y sont expliqués leurs droits, les signes de fraude à surveiller et les recours possibles en cas de pratique abusive ou de revente illégale.

En réponse à votre cinquième question, comme mentionné *supra*, une approche européenne serait la voie la plus cohérente. À ce stade, aucune initiative législative européenne n'a été prise relativement à la tarification dynamique ou à la revente de tickets. Néanmoins, la Commission européenne, dans son rapport *Digital Fairness Fitness Check* du 3 octobre 2024, a indiqué qu'elle assurerait le suivi de cette nouvelle pratique de tarification dynamique. Une proposition de Digital Fairness Act européenne devrait en découler. Le SPF Économie suivra attentivement ces travaux et tout futur développement en la matière. Je reste en contact avec le commissaire européen, étant donné que c'est bien le Digital Fairness Act qui sera responsable du changement dans la législation européenne.

25.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie de votre réponse.

Comme je le disais, les tarifs dynamiques se développent de plus en plus et fragilisent certainement le pouvoir d'achat des fans. De même, cette hausse entraîne une recrudescence des ventes au marché noir.

Je vous remercie de rester attentif à ce système afin d'éviter que des abus ne soient commis, sans quoi les consommateurs seront à nouveau pénalisés. Je prends également bonne note que vous restez attentif à ce dossier et que vous réfléchissez à une éventuelle modification de la loi pour éviter les abus.

En tous les cas, j'apprécie votre investissement tant vis-à-vis de votre département que dans les discussions que vous avez débutées avec le commissaire européen. Je ne manquerai pas de rester attentif au dossier et de revenir vous interroger, le cas échéant, mais je suis certain que celui-ci avancera bien.

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

26 **Samengevoegde vragen van**

- **Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De geldautomaten" (56009384C)**
- **Sarah Schlitz aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toegankelijkheid van de CASH-punten" (56009695C)**

26 **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 distributeurs automatiques de billets" (56009384C)**
- **Sarah Schlitz à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'accessibilité des points CASH" (56009695C)**

26.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, er is ondertussen al veel gezegd en veel inkt gevloeid over de problematiek van de geldautomaten in ons land. Een belangrijk argument waarom de banken genoopt waren om een initiatief te nemen, is omdat ze moesten besparen. Ze wilden het aantal automaten afbouwen, waarvoor ze de handen in elkaar sloegen. Wat daar verder mee gebeurd is, weten we natuurlijk wel.

Nu stellen we vast dat Euronet, een Amerikaans bedrijf, ondertussen volop met de installatie van bankautomaten bezig is. Het gaat om een nieuwe speler op onze markt. Wat ik bijzonder vind, is dat het niet alleen gaat over strategische locaties, maar ook over afgelegen gebieden. Batopin zei in het verleden vaak dat er een bepaald aantal transacties per locatie nodig was om het rendabel te maken. Blijkbaar geldt dat niet voor Euronet. We spreken ondertussen over meer dan 100 onafhankelijke geldautomaten, zowel in handelszaken als daarbuiten. Net als Batopin moet Euronet in alles voorzien: de huur voor het pand, de installatie van camera's enzovoort. We zien ook dat het bedrijf een aantal andere diensten aanbiedt.

Hoe bekijkt u dat, mijnheer de minister? Banken hebben hun activiteiten omwille van kostenoverwegingen teruggeschroefd, maar commerciële spelers zoals Euronet vinden dat blijkbaar wel rendabel. Hoe moeten we die tegenstelling bekijken? Werden we tijdens de debatten met Batopin mogelijk verkeerd geïnformeerd? Heeft dat invloed op wat Batopin verder zal doen?

Werden er afspraken gemaakt met Euronet, bijvoorbeeld over de geografische spreiding?

Eind dit jaar zal ook een evaluatieverslag van Batopin worden gepubliceerd. Kunt u toelichten wanneer we dat mogen verwachten en welke bijstellingen eventueel mogelijk zijn?

Hoe zit het met de kosten die consumenten betalen bij commerciële automaten, zoals die van Euronet? Zijn die van dezelfde grootteorde als die bij Batopin?

Tot slot is er nog iets wat ik elke keer opnieuw vraag, omdat ik het belangrijk vind. Welke garanties zijn er dat alle geldautomaten toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit?

Ik kijk uit naar uw antwoord.

26.02 **Minister Rob Beenders:** Dank u wel, collega Van Lommel, voor uw vraag over de geldautomaten, die terecht actueel blijft, omdat het gaat om de mensen hun centen. Iedereen wil natuurlijk zo gemakkelijk mogelijk toegang hebben tot een automaat om die centen af te halen. Op dat vlak is dit dus een dossier dat echt wel aandacht verdient.

Uw vragen over de rentabiliteit heb ik zelf ook aan Febelfin gesteld. Hoe moeten we dat begrijpen? Als ik de jaarrekeningen van de banken bekijk – ik doe dat met plezier – vind ik het vreemd te horen dat een bankautomaat in een bepaalde gemeente niet mogelijk zou zijn, omdat die niet rendabel zou zijn. Dat stemt niet overeen met wat onderaan de streep in die jaarrekeningen staat. Naar mijn gevoel is dat bedrag ruim voldoende om een bijkomende automaat te kunnen plaatsen.

Dat debat voer ik met Febelfin en ik zal dat ook blijven doen, omdat we op dit moment in een

evaluatieperiode zitten. Ik ben van plan daar streng in te zijn. Ik ben geen fan van het protocol over de geldautomaten dat door de vorige regering werd afgesloten. Het kan beter. We moeten vooral vertrekken van wat we nu op het terrein leren.

Heel wat burgemeesters nemen zelf initiatieven om hun inwoners toegang te geven tot bankautomaten. We zien nu, na de implementatie van Batopin, dat er nog zaken zijn die we moeten rechtzetten. Ik zal in overleg blijven met Batopin en mijn rol opnemen in het evaluatieproces, samen met de collega's Clarinval en Jambon.

Ik kan u momenteel niet zeggen hoe het businessmodel eruitziet, omdat ik dat eenvoudigweg niet weet en we die informatie nog niet hebben. Voor Euronet geldt hetzelfde. Daarmee hebben we als overheid geen afspraken gemaakt. Dat zijn privé-initiatieven. De geografische spreiding van Euronet speelt naar mijn gevoel dan ook geen rol in de evaluatie van Batopin. Als er vandaag een automaat verschijnt in een blinde vlek waar Batopin geen automaat wil plaatsen, wil dat niet zeggen dat Batopin dat niet meer hoeft te doen. Dat zou absurd zijn. Dat debat zal nog scherper gevoerd worden zodra we over meer informatie beschikken.

De evaluatie is gepland voor februari 2026. Mijn bedoeling is dan duidelijk te kunnen aangeven wat mijn positie in dat debat is. Ik ben niet tevreden met het huidige protocol. Het loopt niet goed genoeg, en de argumenten om bepaalde gebieden niet te voorzien van een automaat vind ik onvoldoende onderbouwd.

Daarom wil ik dat er meer CASH-punten komen op plaatsen die vandaag blinde vlekken zijn. Ik wil dat ook samen doen met de VVSG, die als adviesorgaan werd gevraagd in deze evaluatie, omdat ze dichterbij de burgemeesters staat en weet welke noden er zijn. Ik vermoed dat er daarover nog hoorzittingen zullen plaatsvinden in het Parlement. Ik heb de indruk dat er de komende weken stappen gezet zullen worden om de druk op te voeren.

Met betrekking tot de toegankelijkheid hebt ik Unia gecontacteerd, aangezien daarover ook klachten binnengekomen zijn. Die zullen aan bod komen in het debat over de toegankelijkheid van de Batopin-punten voor mensen met een beperking. Het debat is dus nog niet ten einde.

26.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, waar het mij vandaag vooral om ging, is dat andere commerciële organisaties, zoals Euronet, verklaren dat zij wel perfect rendabel kunnen opereren in afgelegen gebieden, terwijl Batopin zegt dat dat niet mogelijk is. Voor mij is dat een signaal dat er iets niet klopt. Batopin is niet altijd even eerlijk geweest. Rekening houdend met de cijfers onder de streep moet het zeker mogelijk zijn. Het feit dat andere organisaties automaten plaatsen, ontslaat Batopin niet van zijn verplichtingen. Anders zou men later ook kunnen zeggen dat Argenta nog eigen automaten heeft en Crelan een eigen netwerk ontwikkelt. Dat kan zeker niet de bedoeling zijn.

Ik ben blij dat u streng zult optreden om het protocol af te dwingen en te verbeteren. Misschien kunt u bij de evaluatie proberen het nog strenger te maken. Ik weet dat dat niet eenvoudig zal zijn, maar ik zou het toch proberen. Probeer zoveel mogelijk bij te sturen waar mogelijk. Er zijn namelijk veel steden en gemeenten die vandaag blijven aandringen omdat cashgeld onvoldoende bereikbaar is voor de bevolking. Dat moeten we echt vermijden. Banken sturen steeds meer aan op een *cashless society* en creëren zo een situatie waarin later kan worden gezegd dat er maar weinig cashbetalingen zijn, waardoor het aantal automaten nog verder afgebouwd kan worden. Daardoor worden we deels medeplichtig gemaakt aan het creëren van een spiraal waarin uiteindelijk geen cash meer beschikbaar is. We moeten er alles aan doen om dat te vermijden.

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

27 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De passagiersrechten" (56009387C)

27 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les droits des passagers" (56009387C)

27.01 Reccino Van Lommel (VB): De regelgeving voor consumenten van vliegtuigreizen wordt herzien. Verschillende consumentenverenigingen in Europa stellen zich daar ernstige vragen bij, temeer omdat het gevoel ontstaat dat er niet zozeer sprake is van een verbetering van de consumentenrechten, maar eerder van een uitholling.

De huidige compensatie die vanaf drie uur vertraging geldt, zou opschuiven naar vier uur. Voor langeafstandsvluchten zou pas vanaf zes uur vertraging een compensatie verschuldigd zijn, met een maximum van 500 euro. Voor kortere vertragingen blijft dit beperkt tot maximum 300 euro.

Volgens sommige bronnen zou in 85 % van de gevallen geen recht op compensatie meer bestaan, anderen spreken van 60 %. Bovendien moet een reiziger acht uur wachten alvorens op zoek te gaan naar een alternatief bij een andere maatschappij.

Ik heb daar een aantal vragen bij, mijnheer de minister. Wat vindt u daar zelf van? Wordt u blij van dergelijke regelgeving, die vanuit Europa komt overgewaaid? Wat zal het standpunt van België zijn? Zal ons land hiertegen ageren en op welke manier?

Daarnaast zouden passagiers binnen de 48 uur automatisch een aanvraagformulier moeten ontvangen om de compensatie aan te vragen. Er zullen altijd passagiers zijn die moeite hebben om die claim in te dienen, zoals oudere reizigers of mensen zonder digitale toegang, voor wie dat allemaal niet zo evident is.

Verder is er de problematiek van de zogenaamde onvoorziene, uitzonderlijke omstandigheden. Hoe zal worden voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen al te snel overmacht kunnen invoeren? Worden zij verplicht om de reden voor de vertraging te communiceren aan de passagiers? Welke sancties zijn er voorzien voor luchtvaartmaatschappijen die te laat of onvolledig compenseren? Is er een bemiddelingsinstantie die zal helpen bij conflicten?

Tot slot, welke bescherming zullen consumenten krijgen tegen verborgen kosten die vaak pas aan het einde van het boekingsproces opduiken?

27.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, dit is een dossier dat ik samen met de minister van Mobiliteit opvolg.

Persoonlijk ben ik blij dat er een discussie loopt over de passagiersrechten. Wat er nu op tafel ligt, is nog heel prematuur. De eerste verkennende trilogieën zijn vorige week gestart en de analyse van alle amendementen is op dit moment bezig. Er volgen dus nog heel veel discussies.

België heeft tot nu toe in het debat gepleit voor de automatisering van de betaling van compensaties. In de luchtvaartsector is er immers zeer veel kennis over de klanten. Anders raken passagiers gewoon het vliegtuig niet op. Ze hebben alle gegevens over de passagiers, en maar goed ook. Waarom is het dan zo moeilijk om passagiers automatisch een compensatie te geven wanneer een vliegtuig niet vertrekt of aan de grond blijft vanwege panne? Dat is gewoon absurd, want elke drempel die wordt ingebouwd om dat geld te ontvangen, beperkt de bescherming van de consument. België pleit daarom voor een maximale automatisering van de betaling van compensaties.

In de eerste discussies is al sprake van een automatische vergoeding bij bepaalde vertragingen, zodra passagiers een bonnetje invullen. Voor ons moet dat straffer zijn en mag de compensatie ook niet lager zijn dan vandaag. Dat is het principe dat we nu toepassen.

Ik kan echter momenteel niet zeggen wat onze houding is, want de debatten lopen nog. Als er daarin nog betere voorstellen komen, sluiten wij ons daar uiteraard bij aan, maar we willen niet onder de huidige compensatienormen gaan. Dat is het absolute minimum. Het lijkt me ook beter dat we naar een automatische vergoeding gaan. Ik denk dat we daarmee niets abnormaals vragen.

Collega Crucke vertegenwoordigt ons in die debatten. We zullen bij het bepalen van officiële standpunten die principes hanteren. Ik kan niet op al uw vragen een voor een ingaan, maar dat is het algemene principe. Sterkere rechten voor consumenten moeten voor ons geldig zijn bij annulering, vertraging of instapweigering en we gaan niet onder de lat van vandaag. Idealiter gebeurt alles bovendien geautomatiseerd, zoals dat volgens mij ook in de Verenigde Staten gebeurt.

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

We zitten dus helemaal aan het begin van het proces. Als we horen wat er vandaag op tafel ligt, komt "helemaal aan het begin van het proces" over als een valse start.

Ik ben blij dat u zegt zoveel mogelijk naar een verdere automatisering van de terugbetaling te willen gaan. Dat is een heel duidelijk standpunt en is uiterst belangrijk, want veel mensen zijn geneigd om op de duur niets in te dienen, want dat geeft veel miserie.

Het is zoals u zegt, de vliegmaatschappijen zijn op de hoogte van alle gegevens. Een automatisering moet dus mogelijk zijn. De belangrijkste ambitie bij de onderhandelingen moet zijn en blijven dat het niet minder mag zijn dan datgene waarop consumenten vandaag recht hebben. De nieuwe regels mogen vooral geen uitholling zijn van de bestaande dekkingen en rechten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

28 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques commerciales liées aux options logicielles payantes dans les véhicules" (56009404C)

28 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Handelspraktijken in verband met betalende softwareopties in voertuigen" (56009404C)

28.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, l'émergence de voitures connectées, où des fonctionnalités matérielles déjà intégrées (climatisation, LED, sièges chauffants, etc.) sont verrouillées par logiciel et proposées en option payante après l'achat, pose des questions majeures en matière de protection des consommateurs. Ces pratiques, qui transforment l'achat d'un véhicule en un abonnement continu à des services, soulèvent des interrogations sur la transparence des prix, la propriété réelle du véhicule et le risque de gaspillage de ressources. En effet, des composants déjà installés dans ces voitures dès leur fabrication restent inutilisés si le consommateur ne paie pas pour les activer. Cela interroge sur l'impact environnemental de cette surproduction de composants ainsi que sur la durabilité et la réutilisation des véhicules.

Par ailleurs, la réinitialisation des options logicielles lors de la revente d'un véhicule pourrait permettre aux constructeurs de facturer plusieurs fois les mêmes fonctionnalités à différents propriétaires. Enfin, en cas de problème électronique ou de défaillance logicielle, la responsabilité du constructeur et les droits des consommateurs doivent être clairement définis, notamment pour garantir que les fonctionnalités payées restent accessibles et opérationnelles tout au long de la durée de vie du véhicule.

Monsieur le ministre, est-il légal de proposer des options logicielles payantes pour des fonctionnalités matérielles déjà présentes dans le véhicule?

Quelle analyse faites-vous du gaspillage de composants électroniques et mécaniques lié à cette pratique et quelles actions pourraient-elles être mises en place pour limiter cet impact environnemental?

Quelles règles s'appliquent-elles concernant la réinitialisation des options logicielles lors de la revente d'un véhicule?

En cas de problème électronique ou de défaillance logicielle affectant une fonctionnalité payante, quels sont les droits des consommateurs et les obligations des constructeurs pour garantir la réparation ou le remplacement?

Une concertation avec les constructeurs automobiles et les associations de consommateurs est-elle prévue pour établir des bonnes pratiques en matière de transparence, de durabilité et de respect des droits des consommateurs dans le cadre de ces nouvelles pratiques commerciales?

28.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, je tiens tout d'abord à souligner que les entreprises

sont libres de déterminer de manière autonome leurs politiques tarifaires et peuvent proposer des options logicielles payantes pour des fonctionnalités matérielles déjà présentes dans les véhicules. À ce jour, il n'existe aucune réglementation spécifique encadrant cette pratique. Lors de la revente d'un véhicule, il est donc possible de proposer certaines options au nouveau propriétaire du véhicule moyennant paiement.

Je rappelle que les vendeurs professionnels de véhicules sont tenus de respecter les règles reprises dans le livre VI, "Pratiques du marché et protection du consommateur", du Code de droit économique, notamment en matière d'information précontractuelle, d'indication des prix, d'interdiction des pratiques commerciales déloyales et des clauses abusives. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, chaque entreprise doit lui fournir, de manière claire et compréhensible, des informations sur les principales caractéristiques du véhicule, le prix total du produit toutes taxes comprises, ainsi que sur tous les services à payer obligatoirement en supplément. Parmi ceux-ci figurent notamment la marque, le modèle, mais aussi les options pouvant être activées via un abonnement.

En outre, chaque entreprise doit respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales. Ces règles impliquent que des informations claires doivent être fournies au consommateur concernant les fonctionnalités du véhicule, le fait que certains services peuvent être soumis à des paiements supplémentaires pour que le consommateur puisse en bénéficier, ainsi que les modalités de cette obligation de paiement.

Afin de clarifier les différentes obligations des professionnels du secteur automobile, des lignes directrices concernant la vente de véhicules automoteurs aux consommateurs ont été établies en 2024 et sont disponibles sur le site du SPF Économie. Par ailleurs, la plateforme ConsumerConnect fournit des informations pratiques sur les droits des consommateurs et permet de signaler d'éventuelles infractions à l'Inspection économique.

Il me semble que la conformité de la pratique commerciale évoquée pourrait être analysée au regard de ces différentes obligations. Toutefois, en tant que ministre, il ne m'appartient pas de trancher la légalité d'une telle pratique.

L'Inspection économique est habilitée à se pencher sur celle-ci et pourrait, le cas échéant, ouvrir une enquête à ce sujet. *In fine*, en cas de litige, il appartient aux cours et tribunaux de trancher ceux-ci.

En ce qui concerne votre question qui porte sur l'impact des voitures connectées sur l'environnement, je renvoie à mon collègue Jean-Luc Crucke.

Chaque vendeur professionnel d'un bien est tenu de respecter la garantie légale de deux ans. Il ne peut pas transférer cette obligation au fabricant. En cas de problème électronique ou de défaillance logicielle, la garantie légale s'appliquera. Pendant la période de garantie, il est présumé que les défauts existaient au moment de la délivrance du bien. Même si l'option ne fait pas partie d'un contrat d'achat du véhicule mais est achetée sous la forme d'un service distinct, par exemple via un abonnement dans le cadre duquel le consommateur paie un montant mensuel pour pouvoir utiliser l'option, la garantie légale s'appliquera.

Enfin, jusqu'à présent, je n'ai pas encore eu de concertation à ce sujet avec les secteurs.

28.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Je prends bonne note que la législation autorise ces nouvelles pratiques mais qu'en même temps, des discussions avec le secteur, notamment, de l'automobile d'occasion, peuvent être envisagées. Je ne manquerai pas de rester attentif à ces nouvelles pratiques et, le cas échéant, de sensibiliser vos collègues sur le volet environnemental entre autres.

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

29 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De klantenservice van Microsoft" (56009447C)

29 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le service à la clientèle de Microsoft" (56009447C)

29.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, Microsoft had oorspronkelijk aangekondigd dat de beveiligingsupdates voor Windows 10 zouden worden stopgezet vanaf 14 oktober 2025. Gebruikers werden daardoor gedwongen om ofwel een veiligheidsrisico te lopen ofwel te upgraden naar Windows 11. Heel wat oudere toestellen kunnen die upgrade niet aan; die klanten zouden dan genooddaakt zijn om een volledig nieuw toestel te kopen.

Microsoft kreeg daarvoor heel wat kritiek en heeft besloten om de stopzetting met een jaar uit te stellen, maar klanten moeten zich daarvoor inschrijven via een pop-up, anders werkt het niet. Niet alle gebruikers hebben die pop-up te zien gekregen. Zelfs op de website van Microsoft werd vorige week nog altijd beweerd dat 14 oktober de einddatum is, waardoor bezoekers en klanten verleid worden tot het aankopen van een Windows 11-toestel.

Mijnheer de minister, vindt u het aanvaardbaar dat gebruikers die niet expliciet ergens op klikken geen verdere beveiligingsupdates meer ontvangen? Welke stappen zult u zetten om te voorkomen dat kwetsbare gebruikers daardoor onbeschermd blijven?

Bent u ervan op de hoogte of Microsoft van plan is om kosten te verbinden aan die extra beveiligingsupdates? Zo ja, acht u het redelijk dat gebruikers moeten betalen om hun al aangekochte besturingssysteem veilig te houden?

Hoe beoordeelt u het feit dat miljoenen consumenten uiteindelijk gedwongen zullen worden om een nieuw toestel aan te schaffen, terwijl hun toestel in feite nog perfect werkt? Hoe rijmt u dat met de strijd tegen geplande veroudering, waarover u het ook had in uw beleidsverklaring?

Ten slotte, welke stappen zult u in het algemeen zetten tegen het beleid van ondernemingen inzake het softwarematig afdwingen van hardwarevervanging?

29.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Keuten, in het algemeen is geplande veroudering een groot probleem. Ik vind dat wij als overheid alles moeten doen om daartegen op te treden. Dat zal ook een van de prioriteiten zijn die ik toepas in deze legislatuur. Zo is er echt aandacht voor de kwetsbare gebruikers die als eerste het slachtoffer zijn van geplande veroudering.

Vanuit mijn bevoegdheid kan ik verwijzen naar een aankomende wetswijziging die voortvloeit uit de omzetting van een richtlijn, die betrekking heeft op de versterking van de positie van de consument in het kader van de groene transitie, door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken. Zodra die wet in werking treedt, moeten ondernemingen die goederen met digitale elementen verkopen, zoals Microsoft, consumenten informeren over de minimale periode waarin de producent zich ertoe verbindt om gratis software-updates voor zijn goederen te leveren. Ook ondernemingen die digitale inhoud of digitale diensten aanbieden, zullen consumenten moeten informeren over de minimumperiode waarin zij zich ertoe verbinden om noodzakelijke gratis software- en beveiligingsupdates te verstrekken om de digitale inhoud of diensten up-to-date te houden.

Wanneer ondernemingen consumenten verzoeken om het besturingssysteem van hun smartphone te updaten, mogen zij geen informatie achterhouden over mogelijke negatieve gevolgen voor functies zoals de batterij, de werking van bepaalde apps of een algemene vertraging van de smartphone. Dat verbod geldt voor alle updates, inclusief beveiligings- en functionaliteitsupdates.

Tot slot worden verschillende praktijken die verband houden met vroegtijdige veroudering uitdrukkelijk verboden, zoals een commercieel beleid waarbij een product bewust wordt ontworpen met een beperkte levensduur, zodat het na een bepaalde termijn of na een vooraf bepaalde gebruikintensiteit voortijdig veroudert of niet-functioneel wordt.

29.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord.

Het is zeer goed nieuws dat er een wetswijziging op komst is naar aanleiding van die richtlijn. Ze wordt binnenkort ingediend en we kijken ernaar uit.

In uw antwoord hebt u vooral de nadruk gelegd op het feit dat de inhoud en de digitale diensten up-to-date moeten blijven en dat de functies gegarandeerd moeten blijven. Ik wil u echter wijzen op de permanente situatie van cyberonveiligheid waarin we ons vandaag bevinden. Vroeger waren beveiligingsupdates nodig om lokale veiligheidsrisico's in te dijken, maar vandaag de dag is alles geconnecteerd. Als mensen niet over de nodige beveiligingsupdates beschikken, kan dat dus tot systeemrisico's en grootschalige hackings leiden.

We moeten daarom met een andere bril kijken naar updates in hun totaliteit. Updates die verband houden met cyberveiligheid, moeten permanent blijven uitgevoerd worden, ook voor gebruikers die niet wensen te betalen. Als het gaat om nieuwe functionaliteiten of betere diensten of functies, of het behoud van bestaande functies, dan is het begrijpelijk dat daarvoor op een bepaald moment in alle transparantie een tarief wordt aangerekend.

Ik pleit er dan ook voor om in die wetswijziging een onderscheid te maken tussen die twee categorieën van updates.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56009451C, 56009452C et 56009453C de Mme Thémont sont transformées en questions écrites.

30 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'industrie délocalisée de la dette" (56009464C)

30 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gedelokaliseerde schuldindustrie" (56009464C)

30.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, les deux prochaines questions vont directement découler des auditions qui se tiennent actuellement en commission de la Justice en ce qui concerne l'industrie de la dette. Vous n'êtes pas sans savoir que depuis quelques années, j'essaie modestement de lutter contre cette industrie de la dette.

Lors des auditions organisées le 24 septembre en commission de la Justice, un intervenant a révélé qu'une grande société de recouvrement amiable de dettes dispose d'une filiale hors Union européenne, où elle délocalise une large partie de son activité de recouvrement amiable, en particulier tous les services d'assistance téléphonique.

Sur le plan de la protection des données à caractère personnel, c'est une situation qui me semble problématique. Sur le plan économique, il s'agit vraisemblablement de dumping social et de concurrence déloyale. De fait, l'entreprise en question profite de coûts salariaux beaucoup plus bas, ce qui lui permet d'empocher des marchés publics où le prix est le critère déterminant. Sur le plan de la protection du consommateur, il n'y a pas de contrepartie positive. Quelle est la qualité d'un service d'assistance téléphonique délocalisé à plusieurs milliers de kilomètres? Comment affirmer qu'un examen concret de la solvabilité du débiteur est possible dans de telles conditions?

Monsieur le ministre, les autorités de contrôle ont-elles connaissance de sociétés de recouvrement amiable qui délocalisent tout ou partie de leur activité de recouvrement amiable à l'étranger, hors de l'Union européenne? Quelles sont les informations en votre possession? Quelle est votre réaction par rapport à cette situation de fait?

Comment assurer la protection des consommateurs et la protection des données à caractère personnel si on permet de telles délocalisations?

Allez-vous interdire ces délocalisations en encadrant davantage les marchés publics, ou par d'autres

mesures? Surprenez-moi.

30.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, toutes les sociétés de recouvrement amiable qui effectuent des recouvrements auprès des consommateurs belges doivent s'inscrire auprès du SPF Économie. La liste des sociétés de recouvrement inscrites comprend également des sociétés étrangères, y compris des sociétés situées en dehors de l'Union européenne.

Les mêmes règles du droit de la consommation prévues par le livre XIX du Code de droit économique s'appliquent lorsqu'ils orientent leur activité de recouvrement vers des consommateurs belges.

Une analyse visant à réviser cette législation a été prévue dans l'accord de gouvernement et est actuellement en cours.

Ils doivent également respecter les règles en matière de protection des données, en particulier lorsqu'il y a un transfert des données vers des pays hors de l'Union européenne. Ceci relève de la compétence de ma collègue Vanessa Matz.

Le marché belge est également ouvert aux entreprises étrangères. Une telle délocalisation ne peut être interdite au regard des règles du droit européen, telles que la directive Services qui garantit la libre prestation de services dans l'Union européenne.

30.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, pour vos réponses.

Sur le volet de la protection des données à caractère personnel, une question a effectivement également été rédigée à l'attention de votre collègue.

J'ai néanmoins quelques questionnements sur cette pratique, et je n'étais pas le seul, lorsqu'elle a été dénoncée par des cabinets d'huissiers eux-mêmes, qui ont demandé si nous trouvions ça normal. Je les ai interrogés et ils étaient particulièrement interloqués, notamment en termes de dumping social, mais surtout de concurrence déloyale, avec des coûts salariaux beaucoup plus bas, qui permettent évidemment à ces sociétés de recouvrement de pouvoir gagner des marchés, parce que justement ils n'emploient pas sur le sol belge, mais plutôt hors Union européenne.

J'entends que le marché belge est ouvert et qu'on ne peut pas interdire ce type de délocalisation. Mais il y a, en tout cas dans ce secteur très précis, pour moi, une vraie problématique. Rien qu'au niveau des données à caractère personnel, c'est un problème. En termes de qualité de service aussi, j'ai l'impression qu'on loupe l'objectif.

C'est pour cela que je voulais vous entendre. Pour le volet de la protection des données, la suite, évidemment, sera donnée par votre collègue Vanessa Matz.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

31 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'ombudsman des huissiers de justice" (56009467C)

31 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders" (56009467C)

31.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, un autre personnage qui a attiré notre attention au cours de nos auditions sur l'industrie de la dette est l'ombudsman des huissiers de justice.

Le SPF Économie joue un rôle de contrôle de cet ombudsman des huissiers de justice – au même titre qu'il contrôle les autres entités reconnues de règlement extrajudiciaire des litiges. Il doit notamment vérifier, en application de l'article XVI.25 du Code de droit économique, que l'ombudsman est une entité indépendante et impartiale; qu'il est aisément accessible aux parties, aussi bien en ligne qu'hors ligne; mais également que les plaintes ne sont pas refusées pour des motifs qui ne figurent pas au règlement de procédure. Bien évidemment, si l'ombudsman ne respecte pas ces conditions, il peut être rayé de

la liste des entités reconnues de règlement extrajudiciaire des litiges.

Toujours au cours de ces auditions du 24 septembre dernier en commission de la Justice, nous avons interrogé l'ombudsman en raison de certains échos. Il semble qu'il ne réponde pas au téléphone aisément et qu'il n'accuse pas toujours réception de certaines questions et plaintes. Pendant des années, il s'est estimé lui-même incompétent dès que la plainte impliquait un comportement contraire à la déontologie ou à la discipline, renvoyant ladite plainte à la Chambre nationale des huissiers de justice (CNHJ). C'est évidemment problématique puisque celle-ci se servait parfois de la double casquette de juge et partie. De plus, certains témoignages trouvent étrange que l'ombudsman travaille dans les bureaux de la Chambre nationale des huissiers de justice, qui le rémunère, et – cerise sur le gâteau! – qu'il soit venu à l'audition épaulé d'un membre du personnel de SAM-TES. Sur le plan de l'indépendance, vous conviendrez avec moi qu'on a déjà connu mieux.

Monsieur le ministre, l'ombudsman des huissiers de justice respecte-t-il les conditions fixées dans l'article XVI.25 du Code de droit économique? Quand a-t-il été audité par le SPF Économie? Quelles sont les principales constatations tirées de cet audit éventuel?

31.02 Rob Beenders, ministre: Je vous remercie monsieur Prévot. Le livre XVI, relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du Code de droit économique, ainsi que l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée dans le livre VI du Code de droit économique, définissent les exigences légales que doivent respecter les entités chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation afin d'obtenir une reconnaissance auprès du SPF Économie.

Le médiateur des huissiers de justice ayant démontré qu'il respecte ces exigences légales, cette entité est reconnue au sens du livre XVI du Code de droit économique depuis le 1^{er} septembre 2018. Ledit médiateur a fait l'objet d'un audit approfondi en 2025.

Une entité reconnue doit naturellement continuer à respecter les exigences légales ayant conduit à sa reconnaissance, même après celle-ci. Les audits menés par l'Inspection économique ont précisément pour objectif de vérifier le respect de ces obligations. Les résultats de ces audits ne sont pas rendus publics. Des recommandations sont formulées concernant notamment le site internet, le rapport annuel, le règlement de procédure et le traitement des plaintes.

31.03 Patrick Prévot (PS): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour votre réponse.

Effectivement, c'est bien le livre XVI du Code de droit économique qui définit les exigences légales. Vous dites aussi que le médiateur des huissiers de justice a démontré qu'il respectait ces règles. Cependant, lors des auditions, nous avons pu, à tout le moins, relever plusieurs manquements. C'est d'autant plus étonnant que vous nous indiquez qu'un audit approfondi a été mené en 2025. Nous ne pouvons pas en avoir les conclusions, mais il semble être – et je pèse mes mots – en totale contradiction avec les auditions que nous avons eues au mois de septembre.

Nous avons vu un ombudsman, un médiateur un peu désabusé, démissionnaire depuis deux ou trois ans, en attente d'un remplacement, et qui avouait du bout des lèvres manquer de moyens et ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes. Or, il joue pourtant un rôle essentiel pour les consommatrices et les consommateurs. C'est donc clairement un volet qui vous concerne directement.

Je suis donc un peu surpris par votre réponse et par les conclusions de cet audit qui a confirmé qu'il respectait pleinement les règles. C'est en tout cas en totale contradiction avec ce qu'on a pu entendre pendant les auditions mais aussi avec les reportages du journal *Le Soir* qui ont été réalisés par d'excellents journalistes et qui ont démontré les manquements à tous les étages, singulièrement à celui-là.

Que nous ne puissions pas bénéficier du rapport de l'audit est évidemment un peu frustrant, mais je reste intimement persuadé qu'il y a là un problème, un problème d'indépendance avec une personnalité qui est démissionnaire depuis plusieurs années maintenant et qui visiblement ne remplit pas pleinement son rôle de médiateur en vue de protéger davantage les consommatrices et les consommateurs.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

32 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le flou juridique qui entoure les abonnements souscrits par des mineurs" (56009618C)

32 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De juridische onduidelijkheid omtrent abonnements waarop minderjarigen intekenen" (56009618C)

32.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, je renvoie à la version écrite de ma question.

Monsieur le Ministre,

Sur le site RTBF.be, j'apprends qu'un adolescent de 14 ans a été facturé 40 euros après une offre « gratuite ». Il pensait pouvoir bénéficier d'un mois gratuit sur la plateforme Disney+ et sa mère s'est vu prélever 4 x 9,99€.

Cette mère de famille tente d'alerter les consommateurs et les autorités contre ce qu'elle considère être un « piège tendu aux mineurs ». La plateforme Disney+ rejette pour sa part toute responsabilité : pour elle, ce sont aux parents à vérifier les achats de leurs enfants via par exemple des outils de contrôle parental.

Pourtant, aucune vérification d'âge n'a été requise par la plateforme pour obtenir ce premier mois gratuit se transformant en abonnement payant une fois la première mensualité dépassée.

Dans l'article de la RTBF.be, un juriste rappelle qu'un enfant mineur n'a pas ce qu'on appelle la capacité juridique. La loi lui reconnaît à partir de 12 ans une capacité de discernement pour contracter des achats du quotidien (exemple : une canette de soda à la librairie devant son école). Un abonnement vendu comme gratuit ne relève pas d'un achat quotidien banal. Il y a un flou juridique.

Monsieur le Ministre,

Pourriez-vous nous donner votre retour quant à ces abonnements souscrits par des mineurs dont il est difficile à l'heure actuelle d'avoir une estimation numérique afin d'objectiver le phénomène ?

32.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, s'agissant de l'estimation numérique des abonnements souscrits par des mineurs, je ne dispose pas de cette information en ce moment.

Ceci dit, la question de la capacité des mineurs à conclure des contrats relève des dispositions du Code civil, compétence de ma collègue ministre de la Justice.

Mais je peux néanmoins vous dire que, selon moi, les ventes en ligne aux mineurs sont toujours sensibles et peuvent être problématiques. C'est pourquoi, dans le cadre de la directive Crédit aux consommateurs, je souhaite interdire les contrats dits *Buy now, pay later* aux mineurs d'âge et, de surcroît, je souhaite coupler cette interdiction à la mise en place de systèmes de vérification d'âge afin de la rendre opérante. Dès qu'un système de vérification d'âge aura été mis en place, que ce soit pour le dossier Crédit aux consommateurs – dans le cadre du dossier Digital Services Act – ou pour un autre dossier, nous pourrions commencer à agir utilement par rapport à la problématique que vous soulevez très justement.

32.03 Patrick Prévot (PS): J'entends bien que vous n'avez pas d'élément particulier pour la première partie de la question. Par contre, ce qui est intéressant, c'est la dernière partie de votre réponse, puisque vous entendez visiblement interdire les possibilités de contracter des abonnements en ligne pour les mineurs, avec une double vérification, si j'ai bien compris, également via itsme ou autre. Ce serait évidemment de bon aloi et je ne peux évidemment que vous encourager.

Et donc, au-delà des mots et des engagements, j'attendrai de voir les actes et ce que vous pouvez mettre en place pour que l'interdiction de la possibilité de contracter des abonnements par des mineurs soit effective.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56009619C, 56009620C, 56009621C et 56009622C de M. Patrick Prévot sont transformées en questions écrites.

La réunion publique de commission est levée à 13 h 56.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 13.56 uur.