

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

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

van

du

WOENSDAG 10 DECEMBER 2025

MERCREDI 10 DÉCEMBRE 2025

Namiddag

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.04 uur en voorgezeten door de heer Reccino Van Lommel.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 04 et présidée par M. Reccino Van Lommel.

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 **Samengevoegde vragen van**

- Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Nepkortingen op Black Friday" (56009696C)
- Serge Hiligsmann aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Black Friday" (56010252C)
- Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gevolgen van langere Black Fridaykortingen voor de voorlichting en bescherming van de consument" (56010740C)

01 **Questions jointes de**

- Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les réductions de prix trompeuses lors du Black Friday" (56009696C)
- Serge Hiligsmann à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le Black Friday" (56010252C)
- Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les effets de l'allongement du Black Friday sur l'information et la protection des consommateurs" (56010740C)

De **voorzitter**: De heer Hiligsmann noch mevrouw Thémont is aanwezig.

01.01 **Jeroen Soete** (Vooruit): Mijnheer de minister, ik heb deze vraag ingediend met Black Friday in het verschiet. Het is trouwens een van mijn eerste parlementaire vragen. Welke handhavingsacties zou u ter bescherming van de consument op het getouw zetten, wetende dat consumenten vaak in het ootje worden genomen als het gaat over de werkelijke omvang van een korting? Er worden nepkortingen aangeboden en er wordt met de referentieprijzen gesjoemeld. Ondertussen is Black Friday al voorbij. Als u het mij toestaat, mijnheer de minister, pas ik de vraag ietwat aan. Welke handhavingsacties heeft de inspectie uitgevoerd om de consument te beschermen?

01.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Soete, andere commissieleden hebben dezelfde vraag gesteld. Ook al zijn ze niet aanwezig, ik zal alle vragen beantwoorden.

We hebben Black Friday niet nodig om controles uit te voeren, al stellen we vast dat het aantal klachten over misleidende promoties blijft toenemen. We merken bovendien dat Black Friday niet langer één dag beslaat, maar een volledige maand of, in veel gevallen, een week. Daarom organiseert de administratie permanente controles op misleidende promoties. Dat gebeurt niet alleen op nationaal niveau, maar ook op Europees niveau.

De bedoeling is ondernemingen goed te informeren over de wetgeving inzake prijskortingen. Veel ondernemingen handelen met de allerbeste bedoelingen. Soms zijn er redenen genoeg waarom de verkoop op een bepaald moment stopt. Wanneer het bijvoorbeeld te warm is in de winter en handelaars sneller van hun winterkledij af willen, denken ze dat ze op alle momenten kortingen mogen aanbieden. De regelgeving rond kortingen is echter zeer duidelijk en strikt. We blijven die communiceren naar ondernemingen. Daarnaast gebruiken we ConsumerConnect om binnengekomen meldingen te onderzoeken.

We zetten permanent in op controles en stellen alsmaar meer overtredingen vast. Het gaat om een permanent verhaal, het hele jaar door, dat niet alleen gekoppeld is aan Black Friday, een periode waarin iedereen denkt goede zaken te doen.

Het is belangrijk dat consumenten vertrouwen blijven hebben in kortingen en ervan verzekerd kunnen zijn dat ze een goede deal kunnen sluiten. We blijven dus controles uitvoeren en drijven die verder op.

01.03 Jeroen Soete (Vooruit): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoord.

De FOD Economie heeft de afgelopen weken inderdaad gecommuniceerd over de voorbije inspecties. Ik vind het een goede zaak dat daaraan constant aandacht wordt besteed. Ik heb daarbij een kleine suggestie. In de reclamecampagne wordt Black Friday in het Nederlands vertaald als Zwarte Vrijdag. Misschien kunt u de consumenten ertoe aanmanen om tweemaal na te denken bij een aankoop, opdat Black Friday voor hen geen zwarte vrijdag wordt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56009809C de Mme Thémont est transformée en question écrite.

02 Questions jointes de

- **Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les pratiques trompeuses de sites de dropshipping" (56009824C)

- **Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Le drop shipping ou expédition directe" (56011427C)

02 Samengevoegde vragen van

- **Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "Misleidende praktijken op dropshippingsites" (56009824C)

- **Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "Dropshipping" (56011427C)

Mevrouw Thémont laat zich verontschuldigen.

02.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, dropshipping is een businessmodel dat steeds meer voorkomt in de e-commerce. Niet-Europese webshops bieden hun producten aan via Europese of Belgische platformen. Grote e-commercebedrijven trekken Belgische jongeren aan om hun producten te verkopen. Die jonge ondernemers zetten een webshop op, hebben vaak geen ondernemingsnummer, geen adres en geen wettelijk retourbeleid. Kortom, ze voldoen niet aan de vereiste voorwaarden om een betrouwbare verkoper te zijn. Ze zijn een tussenschakel en krijgen daarvoor een deel van de winst. Op die manier wordt bovendien de pakjestaks omzeild.

Dat zijn illegale praktijken. Vaak weten consumenten niet bij wie ze een artikel kopen. De fraude komt helaas pas later uit, na betaling. De consument koopt een kat in een zak. Hij krijgt ofwel een fout artikel, ofwel geen artikel. De consument kan zich niet verdedigen en blijft bedrogen achter. Zeker het retourbeleid vormt een groot probleem. Wanneer men kledij bestelt, komt die dikwijls veel later aan. Soms blijkt de kledij bijvoorbeeld ook veel te groot te zijn en als men die wil terugsturen, kan dat vaak niet.

Mijnheer de minister, ik heb de volgende vragen. Bent u op de hoogte van de omvang van de

problematiek van dropshipping? Zijn daarover klachten van consumenten binnengekomen bij de FOD Economie? Zo ja, over hoeveel klachten gaat het? Op welke manier kunnen consumenten zich beter beschermen tegen aankopen op malafide websites? Wordt dit probleem aangekaart op Europees niveau?

02.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u voor uw vraag.

Ik ben bekend met het fenomeen van dropshipping, dat op zich niet verboden is, maar er gelden wel regels die gevolgd moeten worden wanneer men op die manier producten wil verkopen. We zien echter een stijgend aantal klachten over misbruik bij dropshipping.

Wij werken samen met CPC, de Europese consumentenorganisatie, om onderzoek te voeren naar websites en platformen die buiten onze bevoegdheid vallen. Daarnaast handelen wij vooral op basis van meldingen die binnenkomen via ConsumerConnect. We hebben al een aantal websites ontoegankelijk gemaakt. Dat betekent dat die sites nog niet volledig offline zijn gehaald, maar dat bezoekers die proberen in te loggen, worden omgeleid en een waarschuwing krijgen en uitleg over waarom de site niet meer gebruikt kan worden.

Het fenomeen dropshipping is bekend en groeit, waardoor we meer controles moeten uitvoeren en consumenten beter moeten informeren en sensibiliseren wanneer er zich problemen voordoen. Zo is er de afgelopen week communicatie naar buiten gegaan met de boodschap dat een bepaalde website beter vermeden kan worden vanwege het grote aantal klachten. Wij zullen blijven communiceren en naming-and-shaming toepassen wanneer websites ontoegankelijk worden gemaakt.

We roepen mensen op om meldingen te blijven doen via ConsumerConnect, omdat die meldingen daadwerkelijk worden opgevolgd. ConsumerConnect is natuurlijk geen ombudsdienst voor individuele dossiers, maar men kan wel snel schakelen wanneer bepaalde trends zichtbaar worden. Het is dus belangrijk om te blijven melden. Tegelijkertijd organiseren wij ons zo dat we zo snel mogelijk kunnen ingrijpen en websites ontoegankelijk kunnen maken bij veel misbruik.

U stelde een terechte vraag over een nieuw fenomeen dat wij in samenwerking met de inspectiediensten nauw blijven opvolgen.

02.03 **Lieve Truyma** (N-VA): Dank u, mijnheer de minister.

Het is positief dat er gehandeld wordt en dat websites ontoegankelijk worden gemaakt. Hebt u een idee hoeveel websites de FOD Economie al ontoegankelijk heeft gemaakt?

02.04 Minister **Rob Beenders**: Pak mij niet op de laatste cijfers, want we zijn hier nog niet lang mee bezig, maar op zeer korte termijn zijn 35 websites ontoegankelijk gemaakt. Dat geldt niet alleen voor dropshipping, maar ook voor andere malafide activiteiten, zoals bijvoorbeeld bedrijven die buitensporige bedragen vragen voor het ontstoppen van wc's. We communiceren zo efficiënt mogelijk via sociale media en Facebook over alle websites of leveranciers die problematisch zijn.

We zien ook dat de media dat steeds meer oppikken. Er is dus nog wel wat werk aan de winkel, maar we moeten blijven communiceren. Het is een oorlog waarin we ons moeten blijven organiseren. Ik kan nog een goede tip meegeven. Wanneer u iets zoekt op Google, klik dan nooit op de eerste drie websites, want dat zijn meestal de sites waarmee er problemen zijn.

De meldingen op ConsumerConnect zijn heel waardevol. Ik heb weet van een 35-tal websites. We registreren ook het aantal mensen dat nog naar die websites is gesurft en naar die omleidingspagina is gebracht. In de eerste fase waren dat 30.000 consumenten. We beschermen er dus heel wat mensen mee, maar het is een strijd die we moeten blijven voeren.

02.05 **Lieve Truyma** (N-VA): Mijnheer de minister, dat is een heel goede maatregel. Voer die strijd zeker verder.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56009826C de Mme Sophie Thémont est transformée en question écrite.

03 Questions jointes de

- Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de poupées sexuelles à caractère pédopornographique sur des plateformes" (56010067C)

- Funda Oru à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les plateformes en ligne et les produits interdits" (56010281C)

- Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La responsabilité des plateformes" (56010746C)

03 Samengevoegde vragen van

- Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verkoop van levensechte kindersekspoppen via online platformen" (56010067C)

- Funda Oru aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Onlineplatformen en verboden producten" (56010281C)

- Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verantwoordelijkheid van de platforms" (56010746C)

03.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, la DGCCRF a récemment signalé à la justice française la commercialisation, sur le site Shein, de poupées sexuelles d'apparence enfantine, dont la description et la catégorisation ne laissent aucun doute sur leur caractère pédopornographique. Ces produits, qui ont depuis été retirés de la plateforme, posent une question cruciale quant à leur disponibilité en Belgique et à la vigilance des autorités belges face à ce type de contenus illégaux.

En Belgique, où Shein est largement accessible, il est essentiel de savoir si des produits similaires ont été repérés sur le marché, quelles sont les procédures de contrôle et de surveillance mises en place pour prévenir leur vente et comment les autorités belges collaborent avec les plateformes et les forces de l'ordre pour identifier et retirer ces articles.

Par ailleurs, la question se pose de savoir si des acheteurs belges ou des importateurs ont été identifiés.

J'en viens à mes questions. Des poupées sexuelles à caractère pédopornographique, similaires à celles signalées en France, ont-elles été repérées à la vente en Belgique? Quels mécanismes de surveillance et de contrôle sont mis en œuvre par votre administration et les autorités compétentes pour vérifier la conformité des produits vendus en ligne, notamment sur les plateformes étrangères? Comment les autorités belges collaborent-elles avec les plateformes d'e-commerce, les régulateurs européens et les forces de l'ordre pour identifier les acheteurs de tels produits et, le cas échéant, les signaler à la justice? Envisagez-vous de renforcer les mesures de filtrage et de contrôle des contenus à caractère pédopornographique sur les plateformes en ligne? Quelles initiatives sont prévues pour sensibiliser les consommateurs aux risques liés à l'achat de tels produits ?

03.02 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag. Ik hoop heel specifiek van u te horen welke contacten u had met de Franse autoriteiten, de Europese Commissie en de marktplaatsen in ons land?

In Frankrijk loopt momenteel een onderzoek naar kind gelijkende sekspoppen die te koop werden aangeboden op de marktplaats van Shein; het bedrijf zegt mee te werken met de autoriteiten.

De Digital Services Act (DSA) en de General Product Safety Regulation (GPSR) leggen platforms plichten op rond het tegengaan van illegale producten, traceerbaarheid van verkopers en extra bescherming van minderjarigen.

Heeft de FOD Economie via het CPC-netwerk of rechtstreeks contact opgenomen met de Franse autoriteiten en/of de Europese Commissie om de feiten en risico's voor Belgische consumenten te verifiëren? Zo ja, wanneer en met welk resultaat?

Heeft u Shein en andere relevante marktplaatsen die in België actief zijn intussen formeel aangeschreven om een onmiddellijke "sweep" uit te voeren en rapporteren hoeveel listings zijn verwijderd, binnen welke termijn en met welke preventieve maatregelen?

Welke onmiddellijke veiligheidsmaatregelen neemt u (bv. blokkering van zoektermen, verscherpte verkoper KYC en productfilters), in lijn met DSA plichten rond risicobeperking en traceerbaarheid van traders?

Welke gerichte handhaving is er tegen invoer en distributie van zulke producten (douane alerts, Safety Gate meldingen, notice and action workflows), en op welke timing?

Zal België de Europese Commissie verzoeken om formele DSA-procedures te openen of aan te sluiten bij lopende Europese acties tegen marktplaatsen waar illegale of onveilige producten circuleren?

03.03 Minister **Rob Beenders**: Platformen die actief zijn op onze markt, moeten uiteraard voldoen aan de Europese en de nationale regels. Het gaat hier om producten met een pedopornografisch karakter en de verkoop ervan is uiteraard strijdig met onze wetgeving.

Samen met de betrokken administraties werken we nu aan structurele oplossingen om dergelijke praktijken in de toekomst te voorkomen. De Digital Services Act en de General Product Safety Regulation leggen onlineplatformen al verplichtingen op inzake het tegengaan van illegale producten en de traceerbaarheid van verkopers. De bescherming van minderjarigen is daarbij cruciaal. Voor zeer grote platforms als Shein gelden bijkomende verplichtingen. De Europese Commissie kan die bestraffen. In Frankrijk loopt nu een onderzoek naar de sekspoppen die op Shein werden aangeboden.

Het Single Liaison Office, de FOD Economie dus, het Belgisch coördinatiepunt voor markttoezicht, werd op de hoogte gebracht van de feiten via het European Product Compliance Network. De Economische Inspectie nam op 5 november bilateraal contact op met de Franse tegenhanger, de Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes om meer details te krijgen en te leren over de Franse acties.

Op 6 november ontving de Economische Inspectie de gevraagde informatie en die wordt gebruikt voor de verdere interne opvolging van het dossier. De Economische Inspectie neemt momenteel ook deel aan een gezamenlijke actie in het CPC-netwerk, waaronder een lopende actie tegen Shein, gericht op de naleving van het consumentenrecht.

De FOD Economie werkt momenteel ook samen met de douane en met de Europese partners. Risicoprofielen worden aangepast op basis van meldingen via het Safety Gate en het Information and Communication System for Market Surveillance (ICSMS). Die informatie kan leiden tot verplichte Europese handhavingsacties. Bij vastgestelde non-conformiteiten richt de FOD Economie zich tot de economische operator en verzoekt het platform de betrokken listings offline te halen. Dossiers en takedowns worden gedeeld via het ICSMS, zodat ook de Europese Commissie geïnformeerd is.

Tot op heden zijn in België geen klachten of injuncties ontvangen en is er geen informatie over lopende DSA-procedures met betrekking tot de problematiek. Indien de Europese Commissie een formele procedure opstart, worden alle DSC's, de coördinatoren voor digitale diensten, in België vertegenwoordigd door het BIPT, geïnformeerd en gevraagd om mee te werken via een *call for evidence*. In dat geval zal het BIPT de bevoegde autoriteiten contacteren om relevante informatie door te geven. De rol van het BIPT is coördinatie. Het kan klachten van Belgische gebruikers over DSA-inbreuken doorsturen naar de bevoegde DSC van het land waar het platform onder toezicht staat. Voor Shein is dat het CNAM in Frankrijk. De DSC heeft, net als de Economische Inspectie, geen bevoegdheid om strafrechtelijke inbreuken te behandelen of illegale inhoud zelf te verwijderen. Die bevoegdheid ligt bij de gerechtelijke autoriteiten. De verkoop van pedopornografisch materiaal is een strafrechtelijk misdrijf en wordt bij vaststelling aan het parket gemeld.

Op Europees niveau hebben recentelijk, onder meer op initiatief van Frankrijk, verdere gesprekken plaatsgevonden over de verantwoordelijkheden van platformen en de toepassing van de DSA. Zowel in de Raad Concurrentievermogen (Compét) als de Raad voor telecom werd dat besproken. De FOD Economie en het BIPT volgen die werkzaamheden permanent op.

03.04 **Dieter Keuten** (VB): Dank u voor dat verhelderend antwoord, mijnheer de minister.

Ik ben tevreden dat de nodige contacten zijn opgenomen met de Fransen en de Europese Commissie. Het is Frankrijk duidelijk menens met de strijd tegen dat soort platformen. Dat kan verband houden met de fysieke winkel van Shein, die net in Parijs opende op het moment dat die zaak naar buiten kwam. Zo hebben de Fransen op de goederenluchthaven Le Bourget, waar veel Chinese pakjes binnenkomen, op een dag een grote inval gedaan. Alle activiteiten werden stilgelegd en alle pakjes gecontroleerd, voordat verdere toegang werd toegestaan.

Zo'n signaal mag best ook eens in Luik worden gegeven, zodat eenieder begrijpt dat er effectief wordt gecontroleerd op mogelijk illegale producten die ons land binnenkomen.

Ten slotte, ik hoop dat een zo groot mogelijk deel van de pakjestaks van 2 euro zal worden gebruikt om de controle op de import van buiten de Europese Unie op te voeren. Het kan dan gaan om fysieke controle, meldingen of betere datadeling. De controle moet in ieder geval verbeterd worden. Laten we hopen dat de pakjestaks daarvoor als opportuniteit wordt aangegrepen. Als u dezelfde mening bent toegedaan, zullen wij u daarbij zeker steunen.

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

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nrs. 56010197C en 56010398C van de dames Maouane en Thémont worden op hun verzoek omgezet in schriftelijke vragen.

04 **Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les règlements à l'amiable pratiqués chez Delhaize" (56010303C)**

04 **Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De minnelijke schikkingen bij Delhaize" (56010303C)**

04.01 **Patrick Prévot** (PS): *Monsieur le ministre, le 17/06, je vous interrogeais au sujet des "amendes liées aux oublis ou aux vols au self-scan dans les magasins Delhaize" (voir la question n° 56004598C).*

En substance, ma question portait sur une pratique douteuse révélée dans la presse dans au moins l'un des magasins Delhaize de notre territoire: l'imposition d'une amende de 100 € en cas d'oubli ou de vol (le doute ne bénéficiant pas au client) aux caisses automatiques.

À mon grand regret, alors que ma question portait sur la protection des consommateurs, vous m'avez renvoyé vers votre collègue de la Justice, la ministre Verlinden. Celle-ci m'a renvoyé par voie "intercabinets" vers le ministre Quintin, chargé de la Sécurité et de l'Intérieur. Pour ce dernier, je cite, "un agent de gardiennage (...) ne peut demander à un client surpris en train de voler aucune autre somme d'argent que celle correspondant au paiement des biens volés (...) Il n'est légalement pas permis à un agent de gardiennage de demander le paiement d'une somme d'argent supplémentaire dans le cadre d'un vol à l'étalage (...) Il semble que Delhaize propose ce paiement de 100 euros comme une forme de règlement amiable. De mon estime, cela s'apparente davantage à une clause contractuelle pour laquelle je ne suis pas compétent."

Ma question porte sur la protection du consommateur et j'ose espérer que vous prendrez la peine de vous pencher sur ce dossier car pour une seule question, trois ministres se sont dit être "incompétents" en la matière. Si d'autres volets peuvent être abordés, je m'en chargerai mais je voudrais ici vous interroger sur la protection du consommateur. C'est de votre compétence.

Monsieur le ministre, suite à la réponse de votre collègue le ministre Quintin, considérez-vous que Delhaize soit en droit de proposer un arrangement à l'amiable afin d'éviter de contacter la police? Si tel est le cas, Test Achats et le groupe socialiste estimons que cet "arrangement" doit être clair pour le consommateur, à défaut de quoi il s'agit d'une clause abusive: comptez-vous réclamer à Delhaize de préciser toutes les modalités de cet "arrangement" afin que le consommateur puisse connaître tout ses droits et que cet "arrangement" soit bien un "arrangement à l'amiable" plutôt qu'une amende arbitraire?

04.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, un commerçant ne peut infliger unilatéralement une amende, soyons très clairs à ce sujet. Toutefois, il peut proposer un règlement à l'amiable en cas d'oubli ou de vol, mais un tel règlement n'est valable que si le voleur y consent librement. Cela découle de l'article 125 de la loi sur la sécurité privée du 2 octobre 2017, qui n'empêche pas, par exemple, qu'un accord transactionnel soit conclu avec l'exploitant du magasin.

Si un accord à l'amiable est conclu, le commerçant ne préviendra généralement pas la police, même si cet accord n'exclut pas nécessairement d'éventuelles poursuites pénales.

Comme vous, je suis d'avis que la possibilité d'un tel règlement à l'amiable dans le magasin doit être clairement indiquée au consommateur.

04.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, cette question m'avait interpellé lorsqu'elle avait fait l'actualité, il y a quelques semaines. C'est la raison pour laquelle j'avais essayé d'avoir une réponse. J'avais interrogé la ministre Verlinden qui m'avait renvoyé vers votre collègue Quintin. Avant cela, j'étais passé par vous, qui m'aviez renvoyé vers le même ministre Quintin.

Je reviens vers vous parce que ce manque de transparence et le fait que la possibilité d'un règlement d'une redevance ou d'une amende ne soit pas indiquée au consommateur par le magasin me posaient question. Cela me donne l'impression qu'il y a une sorte de substitution flagrante à la loi et qu'en termes de protection du consommateur, cet arrangement unilatéral ou bilatéral est quelque chose de particulier s'il est accepté.

J'ai reçu votre réponse, qui me permet d'avoir une vision un peu plus large de l'Arizona par rapport à cette problématique. J'entends aussi – et vous l'avez confirmé d'emblée – qu'un commerçant ne peut pas imposer d'amende ou se substituer à la justice ou à la police. C'est un sacro-saint principe.

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

05 Samengevoegde vragen van

- **Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De promotieactie van Albert Heijn" (56010314C)**
- **Serge Hiligsmann aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek naar de '2+5 gratis'-kortingen" (56010460C)**
- **Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De reclamecheque bij promoacties" (56010758C)**
- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Kortingen met een reukje aan" (56010891C)**

05 Questions jointes de

- **Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'action promotionnelle d'Albert Heijn" (56010314C)**
- **Serge Hiligsmann à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'offre "2+5 gratuits", une promotion sous enquêtes" (56010460C)**
- **Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les chèques promotionnels dans le cas d'actions publicitaires" (56010758C)**
- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les promotions suspectes" (56010891C)**

05.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, u hebt onlangs in de media aangegeven dat u naar aanleiding van de grote promotieactie bij Albert Heijn zou laten onderzoeken of een zogenaamde 2 + 5 superdeal wettelijk is toegestaan. Op zich zijn promotieacties een goede zaak voor de consument, maar deze actie heeft toch voor heel wat ophef gezorgd.

In verschillende filialen hebben zich taferelen voorgedaan met grote drukte, lege rekken en dergelijke. Daarom heb ik een aantal concrete vragen voor u.

Bestaat er in dergelijke gevallen een meldingsplicht? Over welke instrumenten beschikt u om op te treden wanneer de organisatie van zulke acties leidt tot chaos of beperkte beschikbaarheid?

Acht u het aangewezen om met de sector in overleg te treden over duidelijke richtlijnen voor dergelijke massale kortingsacties?

Hoe verhoudt onze regelgeving inzake promotieacties zich tot de Europese richtlijnen?

U hebt aangekondigd een onderzoek te laten uitvoeren. Welk onderzoek betreft het precies? Wordt dat uitgevoerd door externen? Is er met andere woorden een extern onderzoeksbureau aangesteld?

Op basis van welke criteria wordt de impact van die actie geëvalueerd? Gaat het specifiek over de consumentenervaring en de logistieke organisatie of worden ook economische factoren meegenomen, zoals prijs, omzet en marktaandeel?

Gelet op de grote mediabelangstelling, hoe wordt de onafhankelijkheid van dat onderzoek gewaarborgd? Zal het onderzoeksrapport publiek worden gemaakt eenmaal het onderzoek is afgerond? Wanneer mogen we die publicatie verwachten?

Zullen de resultaten ook worden vertaald naar richtlijnen voor de sector?

Tot slot acht ik het ook van belang te weten welk overleg u hebt gehad met de betrokken supermarktketen.

05.02 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, récemment, l'enseigne néerlandaise Albert Heijn, implantée en Flandre a lancé une offre "2 + 5 gratuits" sur plusieurs produits de grande consommation ; une stratégie de vente suivie par Colruyt.*

Par la presse, j'ai appris que vous avez demandé à l'Inspection économique d'ouvrir une enquête.

En effet, quelques éléments sont troublants. Sans être exhaustif, je peux en citer deux:

Certaines promotions ont été mal gérées: rayons vides, stocks insuffisants, conditions floues et accès inégal aux offres – un ensemble qui nuit aux consommateurs;

Certains produits auraient été achetés par Albert Heijn via les Pays-Bas, où les règles sont plus souples, ce qui pourrait soulever des questions d'optimisation fiscale. Si des produits ont été achetés à perte aux Pays-Bas pour être vendus en Belgique, Albert Heijn ferait en réalité échapper du bénéfice au fisc néerlandais.

Monsieur le ministre, mes questions sont les suivantes:

Quand estimez-vous que l'Inspection économique sera en mesure de dévoiler les conclusions de son enquête? Quels risques sont encourus par les acteurs concernés?

Cette optimisation fiscale entre les Pays-Bas et la Belgique a-t-elle déjà des précédents? L'Inspection économique mène-t-elle d'autres enquêtes sur d'autres acteurs (et dans d'autres secteurs)?

Je l'ai dit: certaines promotions ont été mal gérées (rayons vides, stocks insuffisants, conditions floues et accès inégal aux offres). Comment comptez-vous faire valoir les droits du consommateur lors de prochaines actions de ce type?

Je vous remercie pour vos réponses.

05.03 Minister Rob Beenders: Dank u voor deze terechte vraag. Het is goed dat we dit hier bespreken.

Ik heb op het moment van de superpromotie vooral niet het signaal willen geven dat wij tegen kortingen zijn. Dat is zeker niet de boodschap van de opgestarte actie. Vanaf het moment dat er echter veel meldingen binnenkomen en dat er op het terrein chaos ontstaat wanneer er een actie wordt georganiseerd, is het de taak van de overheid te onderzoeken of de regels zijn gevolgd.

Alle gestelde vragen kan ik eigenlijk alleen onderschrijven. Het is net om op al die vragen een antwoord te krijgen dat er een onderzoek is gestart. De Economische Inspectie voert dat onderzoek zelf, het gaat dus niet om een externe firma.

Ik heb de inspectie gevraagd een vooronderzoek te voeren. Ze voert dat op een volledig onafhankelijke manier uit en zal, op basis van de bestaande wetgeving inzake kortingen en promoties, die zeer duidelijk gereguleerd zijn, bepalen of sancties aangewezen zijn. Het is een soortgelijk verhaal als de eerdere onderzoeken naar Delhaize en DAZN toen vragen binnenkwamen over de naleving van de regels. Die onderzoeken zijn afgerond en hun resultaten zijn gecommuniceerd. Beide bedrijven hebben goed meegewerkt aan het onderzoek en een sanctie gekregen omdat ze de regels niet gevolgd hadden. Ik ga ervan uit dat ze nu met de allerbeste bedoelingen alles doen om de regels te volgen. Zo niet worden nieuwe onderzoeken opgestart.

Het is de taak van de overheid om bij te sturen en te leren. Laat echter duidelijk zijn dat ik niet tegen promoties ben. Die kunnen goed zijn voor ondernemingen, voor consumenten en voor de concurrentie, zolang de regels worden gevolgd.

Les promotions sont encadrées légalement et les acteurs économiques qui en proposent doivent donc suivre certaines règles, qui sont, par ailleurs, très, très claires. C'est très important. C'est le bon suivi de ces règles ou non que l'Inspection économique examine en ce moment.

Sur la base des résultats de l'enquête, j'aviserais avec mon cabinet si des actions s'imposent ou pas. Je ne manquerai pas de vous tenir informés au cas où des mesures s'avèreraient effectivement nécessaires.

Op dit moment is het gewoon nog te vroeg, het onderzoek is volop aan de gang. Zodra het is afgerond, zullen we dat zeker communiceren, zoals we dat ook met de andere onderzoeken gedaan hebben.

05.04 Reccino Van Lommel (VB): Bedankt voor uw antwoord.

Voor alle duidelijkheid, ik heb deze vraag vandaag niet gesteld met de bedoeling mij uit te spreken tegen kortingen. Ik denk dat kortingen op zich absoluut een goede zaak zijn voor de consument. Ze hebben alleen op dat moment voor wat problemen gezorgd. Ik vind het daarom ook interessant en noodzakelijk dat de Economische Inspectie een vooronderzoek doet om te bekijken of alle regels zijn gevolgd. Dat moet sowieso de basis zijn. Daarna is het wachten op de resultaten.

Laten we hopen dat alles volgens de regels is verlopen, dan is er ook geen enkel probleem. U hebt beloofd de resultaten later te publiceren. We kijken ernaar uit en hopen dat dit snel kan gebeuren.

05.05 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Avant toute chose – cela va de soi, mais je tiens à le rappeler – je ne suis nullement opposé aux promotions. C'est de bon aloi quand de plus en plus de nos concitoyens peinent à remplir leur caddie.

Néanmoins, force est de constater qu'il y a eu des problèmes: promotions mal gérées, stocks insuffisants, conditions floues, accès inégal aux offres. Dès lors qu'il y a eu dysfonctionnement, une analyse devrait s'ensuivre et, le cas échéant, une sanction.

Vous avez promis – je vous en remercie – de nous transmettre le résultat de l'enquête en cours. Je comprends aussi que vous ne puissiez vous exprimer plus avant.

Un volet sur lequel j'espère que l'enquête pourrait également réagir, est celui de l'optimisation fiscale entre la Belgique et les Pays-Bas. Nous nous sommes retrouvés face à une situation particulière et j'espère que, là aussi, l'Inspection économique sera attentive sur ce point. En effet, c'était quasiment une première de voir quelque chose dénoncé comme cela au grand jour. Mais je ne suis pas tout à fait

naïf. Je pense que cela a pu déjà exister par le passé et que ce pourrait encore être le cas aujourd'hui et dans le futur. J'attends donc une attention soutenue en la matière.

Pour le surplus, nous attendrons le résultat de l'étude et reviendrons éventuellement vers vous par l'intermédiaire des questions orales.

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

06 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het kwaliteitslabel voor influencers" (56010354C)

06 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le label de qualité pour les influenceurs" (56010354C)

06.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de Raad voor Reclame en de Influencer Marketing Alliance hebben een keurmerk ontwikkeld om het snelgroeiende influencermarketinglandschap te professionaliseren, de transparantie voor consumenten te verhogen en merken te helpen betrouwbare partners te kiezen.

Ik kijk uit naar uw antwoorden op mijn vragen zoals ze schriftelijk werden ingediend. In het bijzonder ben ik benieuwd naar de evaluatie- en handhavingsmechanismen die zijn uitgewerkt om na te gaan of het label zijn doelstellingen bereikt alsook naar de rol die eventueel is weggelegd voor de toezichthouders in dat proces.

06.02 Minister Rob Beenders: Ik dank u voor uw vraag.

Ik zou er heel kort kunnen op antwoorden, maar ik zal toch zo volledig mogelijk antwoorden om u de nodige informatie te geven aangezien de overheid niet bij het initiatief betrokken is.

Het kwaliteitslabel is uitsluitend een initiatief van de Raad voor Reclame en de Influencer Marketing Alliance. Zij bepalen de criteria, organiseren cursussen en bepalen wie het label kan krijgen. Het feit dat iemand dat label ontvangt, betekent niet automatisch dat die persoon aan alle wettelijke vereisten voldoet. Dat heb ik niet gezegd. Wij blijven op basis van het Wetboek van economisch recht opvolgen of influencers zich aan de regels houden. Voor mij is het niet zo dat iemand die het label ontvangt automatisch aan alle regels voldoet. Wij zijn niet betrokken bij het project en blijven de controles gewoon doen zoals wij ze altijd hebben gedaan. Dat geldt in het bijzonder voor het onderzoek naar verdoken reclame via influencers. Marketing is een element dat wij moeten blijven onderzoeken.

Ik kom tot uw tweede vraag. Welke kosten verbonden zijn, weet ik niet. Dat moet worden nagevraagd bij de Raad voor Reclame en de Influencer Marketing Alliance, aangezien wij niet betrokken zijn.

Op uw derde vraag kan ik antwoorden dat de FOD Economie geen zicht heeft op de evaluatie- en handhavingsmechanismen die werden uitgewerkt om na te gaan of het label zijn doelstellingen bereikt, omdat opnieuw de Alliance het proces bepaalt en beheert.

Op de website van de Raad voor Reclame vinden we echter het volgende. Wie het certificaat behaalt, engageert zich om volgens de regels te communiceren. De Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame volgt een en ander mee op en biedt begeleiding waar nodig. Wanneer een post niet volledig conform de regels blijkt, krijgt de influencer eerst advies om de post vrijwillig aan te passen. Pas bij herhaalde inbreuken kan het certificaat tijdelijk of definitief worden ingetrokken. Het doel is niet sanctioneren, maar opleiden en begeleiden.

De rol van de toezichthouder en de Economische Inspectie van de FOD Economie in het bijzonder blijft ongewijzigd. Het onderzoek wordt op dezelfde wijze gevoerd, ongeacht of de influencer het certificaat al dan niet behaalde. Indien wij inbreuken vaststellen, wordt er opgetreden.

Uw vierde en vijfde vraag zijn vragen voor de Raad, omdat wij niet betrokken zijn.

Wat uw zesde vraag betreft, de Belgische regelgeving met betrekking tot de herkenbaarheid van reclame en het verbod op misleidende handelspraktijken is een omzetting van de Europese richtlijnen. Die regelgeving is binnen de Europese Unie volledig geharmoniseerd. Als de Economische Inspectie inbreuken vaststelt bij een Europese influencer die zich op Belgische consumenten richt, kunnen wij op basis van de CPC-verordening 2017/2394 een verzoek om maatregelen richten tot de autoriteit van het land waar de influencer gevestigd is. Die autoriteit is dan in principe verplicht om op te treden.

Als de influencer buiten Europa is gevestigd, dan zijn de actiemogelijkheden helaas beperkt. De Economische Inspectie zal die influencer dan contacteren met betrekking tot de inbreuken, maar wij kunnen geen regularisatie afdwingen, tenzij de buitenlandse autoriteit op vrijwillige basis meewerkt.

06.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor het uitgebreide en opnieuw verhelderende antwoord.

Wij zullen samen met u blijven opvolgen of de huidige wetgeving rond influencermarketing in sommige gevallen niet te strikt en in andere gevallen niet te los is. Het betreft een evoluerende praktijk.

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

07 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De afschaffing van papieren vliegtickets door Ryanair" (56010355C)

07 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La suppression des billets d'avion papier par Ryanair" (56010355C)

07.01 Dieter Keuten (VB): Ryanair kwam gisteren uitgebreid in het nieuws, maar deze vraag heeft betrekking op een iets eerdere aankondiging waarin de luchtvaartmaatschappij liet weten papieren vliegtickets volledig te willen afschaffen. Op dit moment wordt dat systeem al deels ontmoedigd, maar men zou dus volledig overstappen op een digitale werkwijze. Dat roept bij ons toch een aantal vragen op over de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid voor bepaalde groepen reizigers, met name ouderen of mensen met beperkte digitale vaardigheden.

Daarnaast zullen er aan de luchthaven, bij de check-in, ongetwijfeld discussies ontstaan met mensen die digitaal hebben ingecheckt, maar op het moment dat ze hun telefoon met de juiste QR-code moeten tonen, vaststellen dat hun batterij leeg is of dat er geen verbinding beschikbaar is, waardoor het alsnog niet lukt om in te checken.

Kunt u bevestigen, mijnheer de minister, dat Ryanair op Brussels Airport of op Charleroi Airport een supplement van 55 euro aanrekent aan mensen die er niet in slagen om op het juiste moment digitaal in te checken?

Acht u het wenselijk dat luchtvaartmaatschappijen eventueel verplicht worden om een alternatief aan te bieden voor wie niet digitaal kan of wil inchecken?

Hebt u overleg gehad met de luchthavens? Plant u hierover overleg met Ryanair?

Ten slotte, wie draagt volgens u de verantwoordelijkheid als hierdoor vertragingen ontstaan?

07.02 Minister Rob Beenders: Dank u wel voor uw vraag.

Het betreft inderdaad een nieuw gegeven in de samenleving, namelijk de manier waarop Ryanair zijn reizigers toegang verleent tot het vliegtuig. Dat is in principe hun eigen keuze en ook een commerciële afweging.

Men zou kunnen denken dat dit een vorm van discriminatie is ten aanzien van bepaalde groepen, maar alleen een rechtbank kan daarover een oordeel vellen. Op dit moment behoort die beslissing tot de beleidsvrijheid van Ryanair. Het aanvechten ervan kan, maar niet via mij, uitsluitend via de rechtbank, waarna een uitspraak moet volgen.

Of het verstandig is dat ze dit doen, moet aan hen worden gevraagd. Ze maken daarin zelf hun keuze. Wel denk ik dat de overheid moet nadenken over een kader of een reglementering voor de groep mensen die hierdoor benadeeld wordt. Dat hebben we onlangs binnen de regering gedaan via collega Matz, waarbij werd vastgelegd dat overheden en publieke diensten altijd een fysieke balie moeten behouden, zodat het risico wordt vermeden dat alles uitsluitend digitaal verloopt. Dat is via een reglementering vastgelegd. Ik sta er niet afwijzend tegenover om dit ook richting bedrijven te bekijken, zodat er altijd een back-up blijft bestaan voor mensen die niet kunnen volgen in het digitale verhaal, want die groep zal er altijd zijn. Op dit moment betreft het echter eerder een denkpiste die op tafel ligt dan een concreet uitgewerkt project.

Wat betreft uw vraag over de toeslag van 55 euro die in Charleroi en Brussel zou worden aangerekend, wij hebben nog altijd geen informatie gekregen. We hebben aan de collega bevoegd voor Mobiliteit gevraagd of hij meer weet, maar op dit moment zijn wij daar niet van op de hoogte. Ik heb dat ook gehoord, maar als we om informatie daarover vragen, dan krijgen we die niet. Ik kan niet bevestigen of het fakenieuws is of niet, maar we hebben op dit moment geen bewijs dat die toeslag wordt aangerekend. We volgen dit op, want als dat effectief het geval zou blijken, dan is dat een nieuw gegeven in de discussie, want dan zou er een commercieel model worden opgebouwd op basis van het gegeven dat bepaalde mensen digitaal niet meekunnen en dan hebben we een ander dossier. Op dit moment hebben we daar echter nog geen bevestiging van.

07.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor dit antwoord.

Wat dat laatste punt betreft, laten we inderdaad hopen dat het om fakenieuws gaat. Michael O'Leary is heel bedreven in aankondigingspolitiek, dus laten we hopen dat hij ook hier wat heeft overdreven om te choqueren of om aandacht te krijgen.

Het Vlaams Belang vindt het een heel goed element in het regeerakkoord dat er altijd een niet-digitaal alternatief moet worden voorzien, in de eerste plaats door de overheidsdiensten, maar in dit geval ook voor dominante luchtvaartmaatschappijen. Laat ons immers niet vergeten dat Ryanair de grootste luchtvaartmaatschappij van Europa is en miljoenen mensen in staat stelt om te reizen.

Wij zullen dit blijven opvolgen opdat niet alleen de overheidsdiensten niet-digitale alternatieven aanbieden, maar ook private spelers met een dominante positie. Het is heel goed dat u het woord back-up in de mond hebt genomen, want nog niet zolang geleden lag de luchthaven van Zaventem volledig plat door een probleem dat te voorkomen was. Dat is niet uw bevoegdheid, maar toen heeft men ook moeten teruggrijpen naar een papieren check-in, dus laten we altijd een back-up voorzien of afdwingen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La nouvelle hausse du prix des œufs" (56010570C)

08 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De nieuwe stijging van de eierprijzen" (56010570C)

08.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, avant l'été, l'*eggflation* avait déjà été évoquée au sein de cette commission, lorsque le prix de l'œuf avait atteint 17,69 euros pour 100 pièces à la commission des prix de Kruisem. Désormais, ce prix bat un nouveau record en passant à 18,79 euros pour 100 œufs.

Pour rappel, la commission de Kruisem fixe les prix de manière hebdomadaire sur la base du prix du producteur. Cette hausse est la conséquence d'une crainte de la grippe aviaire sur les marchés européens et de l'arrivée des fêtes de fin d'année, où la consommation d'œufs repart à la hausse.

Cette augmentation peut affecter de nombreux consommateurs, en particulier les moins nantis qui se rabattent souvent sur les œufs comme source de protéines bon marché. Le risque de voir ces derniers se priver reste présent. De plus, la fabrication de nombreux produits transformés ayant recours aux

œufs, la hausse du prix d'autres biens de consommation risque de frapper le caddie de l'ensemble des Belges par effet ricochet, à quelques semaines des fêtes.

Monsieur le ministre, existe-t-il un risque d'emballlement durable du prix de ce produit de base, comparable au phénomène d'*eggflation* observé aux États-Unis?

Comment comptez-vous agir, avec les ministres compétents, pour limiter le prix des œufs et rassurer ou soutenir les producteurs?

Disposez-vous d'éléments chiffrés concernant les répercussions de cette hausse sur les produits transformés contenant des œufs? Comment ces prix ont-ils évolué depuis juin?

Ne craignez-vous pas que des producteurs ou industriels importent des œufs ou des produits dérivés, tels des œufs en poudre, issus d'autres pays de l'Union européenne ou hors Union européenne? Quid des risques pour la santé des consommateurs? Ces industriels doivent-ils adapter l'étiquetage en conséquence? Quid de la traçabilité, de la qualité et de la sécurité alimentaire dans un tel scénario?

08.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur le président, en guise de préambule, je dirai que j'aime le mot "*eggflation*". Je ne sais pourquoi mais j'aime ce mot. Je ne savais pas que je devrais communiquer ici au Parlement au sujet de l'*eggflation*. Mais, c'est certes une question très importante.

Monsieur Dufrane, je pense que nous avons déjà discuté de ce sujet à deux reprises cette année dans cette commission. Et il est judicieux que vous continuiez à poser des questions, car il s'agit d'un principe très intéressant. Mais à ce moment-là, le phénomène d'*eggflation*, qui a touché les États-Unis en début d'année, était très spécifique et, heureusement, pas encore comparable à la situation en Europe, parce que l'épidémie de grippe aviaire aux États-Unis était particulièrement intense et aucune des souches du virus qui y circulaient n'a été détectée en Belgique maintenant. Mais nous devons rester très vigilants, car nos pays voisins ont récemment connu de nombreux foyers de grippe aviaire.

En ce qui concerne l'inflation, la hausse des prix des œufs enregistrée ces dernières semaines correspond au cycle haussier des prix à partir du quatrième trimestre en moyenne sur les cinq dernières années. La crainte d'une épidémie de grippe aviaire en Europe, et donc d'une baisse de l'offre, impacte également les prix à la hausse.

Pour vos questions plus spécifiques, elles ont toutes trait soit à l'agriculture, soit à l'économie. Je vous invite donc à vous adresser à mon collègue ministre de l'Agriculture et de l'Économie, David Clarinval.

08.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le président, je tiens à remercier le ministre pour les éléments d'informations qu'il m'a transmis. Il semble bien suivre le dossier également. En parallèle, je ne manquerai pas d'interroger son collègue en charge de l'Agriculture.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente des données par les supermarchés via les cartes de fidélité" (56010571C)

09 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verkoop van gegevens door supermarkten via de klantenkaarten" (56010571C)

09.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, l'utilisation des données (data) par les supermarchés peut avoir de nombreux avantages pour les consommateurs. En effet, depuis quelques temps, les magasins Colruyt, Delhaize, Lidl tendent à axer leurs avantages clients autour de nouveaux programmes de fidélité. L'enseigne Colruyt offre désormais le choix entre plusieurs profils pour les utilisateurs de la carte X-TRA.

Les profils "*minimal, basic, connected ou advanced*", selon le niveau choisi, l'entreprise partagera certaines données avec des partenaires pour mieux cibler les besoins spécifiques du client et faire des promotions personnalisées en conséquence. Les autres firmes suivent un process assez similaire,

l'objectif concurrentiel étant l'offre ciblée sur base des habitudes de consommation. Le risque de créer un écosystème piégeant (ou incitant grandement) le consommateur à rester fidèle à la firme est présent.

Certes, l'utilisateur doit accepter que ses données soient utilisées, le RGPD est donc respecté. Néanmoins, la crainte de voir les données personnelles monnayées auprès des géants de l'agroalimentaires reste présent. De plus, quid de la sécurité informatique des data en cas de piratage? Enfin, la question de la concurrence doit aussi être posée.

Monsieur le ministre, qu'est-il prévu en termes de protection des données, du consommateur, par les entreprises ayant recours à ce type de promotion? Comment peut-on s'assurer que les données liées aux habitudes de consommation ne soient pas revendues à des entreprises de l'agroalimentaires? Est-ce que la mise en place de promotions ciblées, pour chaque consommateur en fonction de ses habitudes, peut être considérée comme une discrimination commerciale, en particulier pour ceux ne pouvant s'offrir certains produits donnant accès auxdites réductions? Ne craignez-vous pas une concurrence déloyale envers les producteurs locaux / petits magasins ne pouvant se permettre de telles réductions? Certaines réductions ne seront plus accessibles pour ceux n'ayant pas recours aux cartes de fidélité, considérez-vous cela comme une discrimination commerciale?

09.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, s'agissant du respect de la législation en matière de protection des droits des consommateurs, la pratique décrite ne pose pas de problème apparent. En effet, les entreprises sont libres de déterminer les modalités et conditions d'organisation de leurs promotions. Elles peuvent, par exemple, stipuler que seuls les clients disposant d'une carte de fidélité spécifique peuvent bénéficier des promotions. Légalement, les annonces de réduction des prix sont possibles tout au long de l'année, sauf exception, mais les entreprises doivent communiquer clairement les réductions proposées et les conditions pour en bénéficier.

Toutefois, ce n'est pas parce que cette pratique ne pose *a priori* pas de problème du point de vue de la législation protectrice des droits des consommateurs qu'elle est pour autant irréprochable.

Comme vous le soulevez dans vos deux premières questions, conditionner l'obtention de réductions à la transmission et à la possible analyse de données à caractère personnel est questionnable sous l'angle du respect du RGPD.

Par ailleurs, en tant que ministre de l'Égalité des chances, l'existence d'une potentielle discrimination indirecte me préoccupe au plus haut point. On parle de discrimination indirecte lorsqu'une pratique apparemment neutre risque de désavantager particulièrement des personnes présentant une ou plusieurs caractéristiques protégées par rapport à d'autres personnes. Or l'origine ou la condition sociale, mais également la fortune, sont des caractéristiques protégées. Mais déterminer l'existence d'une discrimination indirecte est une question complexe. Bien que seul un tribunal soit compétent pour se prononcer sur celle-ci, je vais prendre contact avec Unia afin d'obtenir l'évaluation de cette pratique.

Enfin, je ne peux me prononcer quant à l'existence d'une concurrence déloyale envers les producteurs locaux et petits magasins. Toutefois, les différences d'ampleur des réductions praticables entre petits commerces et grandes surfaces sont inhérentes à la dimension de l'entreprise. La pratique décrite n'est qu'une forme de réduction supplémentaire dans le cadre d'une question plus large.

09.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie.

Je visais ici principalement la question des données personnelles des utilisateurs. Certes, les offres existent mais elles ne doivent pas être conditionnées à la commercialisation des données des consommateurs.

Je vous remercie de prendre contact avec Unia et je compte sur vous et votre administration pour veiller au respect de la législation.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de Serge Hiligsmann à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le marketing téléphonique et les limites de la liste DNCM" (56010577C)

10 Vraag van Serge Hiligsmann aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Telemarketing en de limieten van de DNCM-lijst" (56010577C)

10.01 **Serge Hiligsmann** (Les Engagés): Monsieur le ministre, chers collègues, la lutte contre les abus liés au marketing téléphonique reste un enjeu majeur pour la protection des consommateurs. Malgré l'existence de la liste "Ne m'appellez plus!" ou "Do not call me" (DNCM) et des obligations légales en vigueur, il apparaît que les entreprises responsables des dérangements les plus fréquents sont précisément celles qui contournent la législation et qu'il s'agit le plus souvent d'entreprises étrangères, parfois situées hors de l'Union européenne. Ces acteurs semblent ignorer les règles en vigueur, notamment l'obligation de consulter la liste DNCM, ce qui réduit sensiblement l'efficacité du cadre légal actuel.

Monsieur le ministre, dans les cas où l'entreprise responsable est située dans un pays non-membre de l'Union européenne et n'a aucune implantation sous le territoire européen, rendant les possibilités d'intervention très limitées, quel est votre plan d'action pour protéger efficacement les consommateurs contre ces pratiques? Disposez-vous des données actualisées quant à l'origine des entreprises responsables du plus grand nombre de plaintes?

10.02 **Rob Beenders**, ministre: Monsieur Hiligsmann, conformément à l'accord de gouvernement, le gouvernement a pour mission de réformer le régime actuel, en passant d'un système de type "opt-out" à un système de type "opt-in". Dans le cadre de cette réforme, une attention particulière sera accordée à la problématique que vous avez soulevée.

Les sociétés recensées pour le compte desquelles les appels sont effectués sont majoritairement des entreprises établies en Belgique, et des dossiers sont constitués contre ces entreprises quand les différents signaux récoltés permettent l'identification et l'ouverture de poursuites. Sur 36 000 signalements couplés à un dossier entre les années 2020 à 2025, les 20 dossiers contenant le plus de signalements – 8 221 signalements au total – ne concernent que des entreprises établies en Belgique. Il peut cependant arriver après enquête que les entreprises visées dans les signalements ne sont en fait pas à l'origine de ces appels.

Les centres d'appels, quant à eux, ne sont généralement pas identifiés dans les signalements. Il convient d'identifier chaque numéro de téléphone appelant, mais ce processus comporte des limites. Je pense par exemple au *spoofing*, à la multiplicité des entreprises intermédiaires ou encore au caractère international de la chaîne d'identification.

10.03 **Serge Hiligsmann** (Les Engagés): Monsieur le ministre, merci pour ces éléments de réponse et ces compléments d'information.

Nous resterons attentifs à la mise en place des systèmes "opt-in" et "opt-out" ainsi qu'aux autres démarches que vous avez entreprises. Merci à vous et à votre administration.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56010743C et 56010744C de Mme Sophie Thémont sont transformées en questions écrites.

11 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De kennis van consumenten inzake geldzaken" (56010745C)

11 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les connaissances financières des consommateurs" (56010745C)

11.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, het is heel belangrijk dat de consument op de hoogte is van een aantal dingen, zeker wanneer die consument zijn rechten wil doen gelden. De FSMA heeft in 2013 Wikifin opgericht om consumenten te informeren omtrent financiële producten. Iedereen in deze zaal kent Wikifin vermoedelijk. De vraag rijst echter hoe effectief die initiatieven uiteindelijk zijn, want uit een recente studie van Argenta en Deloitte blijkt dat slechts een derde van de respondenten basisvragen over financiële geletterdheid juist kan beantwoorden. Vaak begrijpen mensen het financieel-economische jargon niet. Wat betekent bijvoorbeeld dividend, solvabiliteit, liquiditeit en dergelijke? Dat blijkt voor veel mensen niet zo evident te zijn.

Daarom heb ik een aantal heel concrete vragen, mijnheer de minister.

Vindt u dat het gebrek aan kennis van economische basisbegrippen een risico vormt voor de bescherming van consumenten?

Uit de studie van Deloitte en Argenta blijkt dat slechts een minderheid van consumenten over voldoende vaardigheden beschikt. Hoe beoordeelt u die conclusie?

Kunt u de federale initiatieven inzake economische en financiële geletterdheid toelichten?

U hebt ook nieuwe wetgeving aangekondigd rond online financiële diensten. Hoe zal die aansluiten op de bestaande initiatieven?

Op basis van welke indicatoren wordt de effectiviteit geëvalueerd van die initiatieven, waaronder Wikifin? Wat waren de conclusies van de voorbije jaren?

Tot slot, welke aanvullende maatregelen acht u aangewezen om financiële informatie voor consumenten toegankelijker en vooral begrijpelijker te maken? Ik kijk uit naar uw antwoord.

11.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, uw vragen zijn heel omvangrijk en ik heb een paginalang antwoord. Het is niet mogelijk om kort te antwoorden op dit soort vragen. Mijn antwoord bevat analyses en cijfers. Ik wil het wel helemaal voorlezen – weet dat het een lang antwoord is en veel tijd vergt –, maar ik wil u voorstellen om u mijn schriftelijk antwoord te bezorgen. Uw vragen waren immers heel breed.

11.03 Reccino Van Lommel (VB): Als het een omvangrijk en omstandig antwoord is, dan mag u mij dat zeker schriftelijk bezorgen. We hebben alle belang bij een zo volledig mogelijk antwoord.

11.04 Minister Rob Beenders: Als u uw vraag omzet in een schriftelijke vraag, dan kan ik u meteen het schriftelijk antwoord bezorgen.

11.05 Reccino Van Lommel (VB): Dat mag.

11.06 Minister Rob Beenders: Dan hebt u het officieel schriftelijk gevraagd en krijgt u het schriftelijk antwoord meteen.

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

12 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Nieuwe barcodes" (56010749C)

12 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les nouveaux codes-barres" (56010749C)

12.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, GS1 promoot een nieuwe generatie barcodes die niet alleen scanbaar zijn aan de kassa, maar die voortaan ook door de consument zelf kunnen worden gescand met de smartphone om op die manier bepaalde informatie over onder andere ingrediënten, houdbaarheidsdatum en recepten te verkrijgen. Via de smartphonescans en -applicaties

kunnen bedrijven gedetailleerde consumentengegevens verzamelen, zoals wie wat, waar en wanneer scant. Die gegevens kunnen worden gebruikt voor consumentenprofilering en gepersonaliseerde reclame.

GS1 heeft de ambitie om tegen eind 2027, dus over twee jaar, alle retailers wereldwijd de code te laten gebruiken. De organisatie geeft aan dat daarvoor investeringen noodzakelijk zijn in nieuwe verpakkingen, in aangepaste scanners en in software-upgrades voor kassasystemen.

Hoe beoordeelt u vanuit het oogpunt van consumentenbescherming de overgang naar dergelijke barcodes als belangrijkste drager van productinformatie? Welke risico's ziet u voor consumenten die geen geschikte smartphone hebben?

Acht u het aanvaardbaar dat essentiële informatie over veiligheid achter barcodes wordt verstopt?

Bent u van plan om minimumvereisten op te leggen inzake informatie die fysiek en leesbaar op de verpakking moet blijven staan, zodat niet alles wordt verstopt achter een barcode?

Bent u van oordeel dat consumenten mogen weigeren om mobiele data te gebruiken? Wie is aansprakelijk wanneer een consument schade lijdt door een gebrek aan zichtbare informatie?

Welke waarborgen inzake privacy en dataminimalisatie vraagt u aan de sector om consumentenprofilering en gerichte commerciële beïnvloeding te beperken?

Hoe beoordeelt u de rol van GS1 Belgium & Luxembourg als privéstandaardiseringsorganisatie, gezien de sterke verwevenheid tussen hun activiteiten en de commerciële belangen van grote retailactoren en industriële spelers?

Beschouwt u die technologie als een mogelijk instrument om te voldoen aan de Europese verplichtingen inzake het digitaal productpaspoort of de verordening voor verpakkingen en verpakkingsafval? Welk overleg hebt u daarover gehad op Europees niveau? Welk standpunt zult u daarover innemen?

Ten slotte, hebt u overleg gehad met uw collega-minister van Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's over – een thema dat mij na aan het hart ligt – de impact die de uitrol van de nieuwe barcodes zal hebben op kleine handelaars en kmo's? Er zijn immers best veel aanpassingen noodzakelijk.

Welke maatregelen overweegt u om te vermijden dat de kosten doorgerekend worden aan de consument?

12.02 Minister **Rob Beenders**: Vooraleer een digitale code kan worden overwogen voor het doorgeven van verplichte voedselinformatie, moeten drie vragen worden beantwoord.

Ten eerste, wat gebeurt er met niet-geconnecteerde personen, aangezien in Vlaanderen nog altijd 12 % van de bevolking geen smartphone heeft? Bij de 65-plussers loopt dat op tot 32 %.

Ten tweede, hoe kan de toegang tot de informatie worden verzekerd, bijvoorbeeld bij gebrekkige verbindingen in gebouwen? Ter informatie, het gebruik van handscanners die door de operator ter beschikking worden gesteld, is door de Raad van State verworpen.

Ten derde, hoe kan worden vermeden dat informatie na aankoop wordt gewijzigd, voornamelijk met het oog op het markttoezicht?

Vanuit mijn bevoegdheid kan ik geen wijzigingen aanbrengen in de regelgeving, omdat een en ander via Europese wetgeving wordt geregeld. Als wij een aanpassing willen, moet dat dus op Europees niveau gebeuren.

De exploitant van een levensmiddelenbedrijf blijft altijd verantwoordelijk voor het correct informeren van de consument, ongeacht de wijze waarop de informatie wordt aangeboden.

Digitale codes zijn sinds kort door de Europese Unie toegelaten op wijn om de ingrediëntenlijst en de voedingswaardetabel door te geven onder strikte voorwaarden inzake gegevensbescherming. Er mag

bijvoorbeeld geen trackingcookie worden gebruikt en de digitale code moet verwijzen naar een neutrale website waarop geen commerciële informatie mag worden aangeboden.

GS1 is een privénormalisatie-instelling. Door GS1 ontwikkelde normen zijn niet-bindende aanbevelingen, die de interoperabiliteit van producten en diensten bevorderen. Dat helpt om handelsbelemmeringen weg te nemen en ondersteunt het vrije verkeer van goederen tussen operatoren. Het gaat echter nog altijd om niet-bindende aanbevelingen.

De eisen voor het digitale productpaspoort worden momenteel op Europees niveau vastgelegd.

Er is overleg met mijn collega Simonet op basis van twee principes, namelijk, enerzijds, garanderen dat de impact voor kleine ondernemingen zo beperkt mogelijk is en, anderzijds, ervoor zorgen dat de kosten niet worden doorgerekend aan de consument.

12.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, uw vaststelling dat 12 % van onze consumenten geen smartphone heeft en dat de groep 65-plussers een aanzienlijk aandeel vertegenwoordigt, is pertinent. Bovendien werkt de dataverbinding met een gsm in heel wat winkels niet altijd.

Ik heb van u echter niet vernomen in welke mate aanpassingen noodzakelijk zijn. Ik noteer dat u daar rechtstreeks niet veel vat op heeft, omdat dat door EU-wetgeving wordt geregeld. Ik wou echter weten of u dat kader voldoende acht dan wel of dat moet worden aangepast. Als dat laatste uw conclusie is, dan is dat al een eerste stap voorwaarts, al is het maar om bij uw Europese collega's aan te geven dat een dergelijke maatregel niet kan en dat aanpassingen noodzakelijk zijn.

De digitalisering gaat als een trein. De evolutie gaat bijzonder snel en steeds sneller. Ik wil echt vermijden, mijnheer de minister, dat belangrijke gegevens van bepaalde producten verstopt zitten achter een QR-code of een barcode en dat consumenten geen kennis kunnen nemen van die informatie, omdat ze die codes niet kunnen scannen. Ik denk dat het belangrijk is om hiernaar onderzoek te doen en om de kwestie op te volgen. Ik heb niet veel engagement van uw zijde gehoord. Wij zullen u daarover blijven ondervragen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

13 Samengevoegde vragen van

- Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het verdienmodel van Meta dat gebaseerd is op frauduleuze advertenties" (56010762C)
- Meyrem Almaci aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bescherming tegen online advertentiefraude" (56010990C)

13 Questions jointes de

- Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le modèle économique de Meta reposant sur des publicités frauduleuses" (56010762C)
- Meyrem Almaci à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection contre la fraude à la publicité en ligne" (56010990C)

De **voorzitter**: De heer Keuten is niet aanwezig.

13.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, de problematiek zal u niet ontgaan zijn na de Pano-reportage en de internationale berichtgeving. We weten dat heel wat Belgische consumenten duizenden euro's verliezen door oplichting via Meta-advertenties. Dat platform wordt daar veelvuldig voor gebruikt.

U kent de problematiek uiteraard ook al van vroeger. Heel wat BV's voelen zich regelmatig genoodzaakt om te communiceren dat advertenties die uit hun naam vertrekken, helemaal niet correct zijn en dat ook zij daardoor worden misbruikt. Al die nepadvertenties met misbruik van namen en foto's van

bekenden vormen een groeiend probleem. Het blijkt dat Meta daar maar liefst 10 % van zijn advertentie-inkomsten uithaalt. Dat is dus geen detail.

Als u weet dat dat bedrijf daarnaast enorme bedragen verdient door clicks en algoritmes die mikken op ragebait, het uitbuiten van rancune en het opstoken van woede, dan is het duidelijk dat de rol van platformen niet eenduidig positief te noemen is, om het met een eufemisme te zeggen. Het gaat om miljarden dollars per jaar die ze verdienen met fraude, misbruik en bijzonder bedenkelijke praktijken, terwijl er regels bestaan om dergelijke valse boodschappen te detecteren.

Ik ga ervan uit dat u op de hoogte bent van de problematiek. Wat was uw reactie op de reportage? In de begrotingstabel staat plots iets interessants. Vroeger ging het over de digitaks, die vanaf 2027 op Europees niveau wordt geregeld. Nu staat er 'digitale advertenties'. Begin dit jaar was dat ook al zo. Wat valt daaronder?

Wie zal het probleem concreet aanpakken? Is dat enkel de Economische Inspectie? Worden de speurders die erbij komen specifiek ook op deze problematiek gezet?

Hoe kijkt u aan tegen de geheimhoudingscontracten voor werknemers van de platformen die dit aan de kaak willen stellen? Bent u in gesprek met de platformen? Zo ja, wie coördineert dat? Hier is sprake van een sneeuwbal effect: het gaat steeds sneller via sociale media, phishing en fiscale fraude. Hoe zal de regering gecoördineerd optreden rond deze problematiek?

13.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Almaci, dank u wel voor uw vraag.

Dit is vermoedelijk niet de laatste keer dat deze vraag terugkomt, omdat het om een fenomeen gaat dat met extreme snelheid toeneemt.

We stellen vast – de administratie bevestigt dat – dat fraudeurs almaar meer gebruikmaken van onlineplatformen om hun illegale inhoud te verspreiden. Die advertenties vormen daar echt een pest. De efficiëntste strategie bestaat erin die praktijken aan de aanbods zijde aan te pakken. De Economische Inspectie voert daarom, dankzij vernieuwde onderzoeksmethoden, zeer gerichte acties uit, waaronder de proactieve screening van verdachte advertenties. Sinds de start van die controles tot 24 november 2025 heeft de Economische Inspectie 1.007 controles uitgevoerd op praktijken waarbij sociale media als reclamemethode werden gebruikt.

Als er illegale inhoud wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie de bevoegdheid om die te laten verwijderen. Voor de zeer grote platformen – de VLOP's, de Very Large Online Platforms – voorziet de Digital Services Act (DSA) in specifieke verplichtingen en procedures. De Belgische coördinator voor digitale diensten, het BIPT, is echter niet bevoegd voor Meta.

De DSA hanteert namelijk het *country of origin*-principe: slechts één lidstaat is bevoegd voor het toezicht op een onlineplatform dat in meerdere lidstaten aangeboden wordt of toegankelijk is. Aangezien het hoofdkantoor van Meta in Ierland gevestigd is, is de Ierse regulator, de CnaM, bevoegd. Zowel de Europese Commissie, die toezicht houdt op de VLOP's, als de CnaM draagt dus een belangrijke verantwoordelijkheid.

De Economische Inspectie kan echter wel rechtstreeks verzoeken om identificatie en/of verwijdering doorgeven aan die grote platformen. Die verzoeken moeten de grote platformen met voorrang behandelen.

De Economische Inspectie spoort ook frauduleuze websites en advertenties op. We kunnen die websites ontoegankelijk maken. Mijn antwoord sluit enigszins aan bij uw vraag over de cijfers, mevrouw Truyma, maar de volgende cijfers bevatten ook die van de valse advertenties die verwijderd werden. Sinds januari 2025 hebben we 138 domeinnamen afgesloten. Sinds februari kunnen we bovendien domeinnamen invoeren in het Belgium Anti-Phishing Shield-systeem. Dat is inmiddels voor 63 websites toegepast.

Daardoor konden we 75.000 consumenten beschermen die op bepaalde links terechtkwamen maar via dat systeem werden tegengehouden. Op die manier kunnen we andere mensen beschermen. Of dat veel of weinig is, weet ik niet. We kennen de totale omvang niet, maar we weten wel wat we kunnen

tegenhouden en welke systemen wel of niet werken.

We willen binnen de federale regering een gecoördineerde aanpak van online fraude, ondersteund door de verschillende overlegstructuren zoals de Belgian Anti-Fraud Coordination Board en het Nationaal Platform Massafraude. Sinds 2025 bestaat er bovendien een nationale taskforce online fraude die die samenwerking verder coördineert.

Sinds ik bevoegd ben, heb ik verschillende overlegmomenten gehad met vertegenwoordigers van heel grote platformen zoals Meta. In die gesprekken bespreken we welke bijkomende maatregelen ze kunnen nemen om hun systemen minder kwetsbaar te maken voor misbruik. Het doel is om in de toekomst nog efficiënter samen te werken en zo de bescherming van consumenten te versterken. We zien ook dat meer en meer websites een soort schild rond zich bouwen om aanvallen van buitenaf van frauduleuze advertenties tegen te houden. Het is een thema dat onze volle aandacht vraagt en waarvoor intensief wordt gezocht naar maatregelen om de aanbodzijde te beïnvloeden.

Het werk is echter nog niet klaar en ik denk dat we pas aan het begin staan. De coördinatie zoals die nu is opgezet, levert al bevredigende resultaten op, al zal het nooit voldoende zijn.

13.03 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, u hebt niet geantwoord op mijn tweede vraag. In het regeerakkoord stond namelijk eerst de digitaks, die vanaf 2027 zal worden ingevoerd en een faire bijdrage zou inhouden voor de belastingen. Later kwam er echter een taks op digitale advertenties. Ik wil weten hoe het daarmee zit. Een taks op digitale advertenties is immers iets heel anders dan een digitaks, die een beperkte, maar faire belasting zou zijn. Daarop zou ik graag nog een antwoord krijgen.

Verder hoor ik dat u in gesprek bent, maar het gaat over 10 % van de omzet. Zoals in de *Pano*-reportage werd aangegeven, gaat het om niet willen, niet om niet kunnen. Platformen beschikken namelijk over alle opsporings- en scanningsmethodieken om dergelijk misbruik te filteren voor het online komt. Voor hen is het gewoon een inkomstenbron. Wanneer u zegt dat er gesprekken plaatsvinden en dat er gecoördineerd wordt gewerkt, is mijn vraag met welke concrete vooruitgang en welke termijnen in het achterhoofd dat gebeurt, wetende dat al die scanningtechnieken bestaan.

Welke stappen voorziet u om op te schalen naar ernstigere maatregelen, bijvoorbeeld op Europees niveau, zodat er op basis van de Digital Services Act strenger opgetreden kan worden? Zeker nu het BIPT niet bevoegd is voor Meta, dat in Ierland gevestigd is. Ik denk dat alle lidstaten dit soort zaken zullen aankaarten. Dit is immers geen klein bier.

De 138 domeinnamen die afgesloten worden, vormen slechts een fractie van de totale problematiek.

U hebt dus gelijk als u zegt dat dit hier vaker zal terugkomen, omdat dit een enorme sneeuwbal is. Het brandt en Meta verdient daar goed geld aan. Dat is misbruik van onze burgers. Ik denk dat de ernst een stuk moet worden opgedreven richting Meta, bij ons, maar zeker ook op Europees niveau. Ik zou dan ook graag uw concreet antwoord horen over die digitaks en digitale advertenties.

13.04 Minister Rob Beenders: Wat de uitwerking van die digitaks betreft, weet u dat collega Jambon bevoegd is. Dat valt onder zijn bevoegdheid, dus ik stel voor dat u de vraag aan hem richt.

We mogen hier ook niet de indruk wekken dat we met deze regering heel die problematiek kunnen aanpakken. Laten we daar realistisch in zijn. We doen werkelijk het maximale wat we kunnen. Die manier van werken wordt in het buitenland zeer goed opgevolgd en zelfs gekopieerd. We doen het maximale via alle mogelijke kanalen en via een gecoördineerde aanpak om onze strijd te voeren met de instrumenten die we ter beschikking hebben.

We werken daarbij uiteraard zeer nauw samen met Europa om maatregelen te nemen. Europa heeft recent nog een boete opgelegd aan X en de eerste reactie is telkens dat dat veel te weinig is. We kunnen inderdaad voortdurend de genomen maatregelen onder vuur nemen en zeggen dat ze niet volstaan, maar ik ontmoet niemand – in geen enkel land, noch in meerderheid, noch in oppositie – die zegt dat we niets moeten doen. We zoeken naar de juiste recepten.

Ik ben het volledig met u eens, het is absurd dat een aantal miljardairs uit de technologiesector vandaag

de regie bepalen, terwijl we vaststellen dat we niet met gelijke wapens strijden. Dan moeten we nieuwe wapens ontwikkelen, bespreken en invoeren. Ik sta daarbij op de eerste rij om maatregelen te nemen.

Ik zeg het eerlijk, het Belgium Anti-Phishing Shield, het offline halen van websites en het toekennen van bevoegdheden aan de administratie om strenger in te grijpen zonder tussenkomst van de politie, zijn wel degelijk belangrijke stappen vooruit. We mogen ook de IBAN-naamcontrole niet vergeten bij overschrijvingen die nu via de banken gebeurt en die al veel geldstromen heeft tegengehouden. Er wordt op zeer veel fronten gewerkt. Eigenlijk zouden we hierover ook cijfers moeten kunnen voorleggen. Ik heb onlangs de cijfers gezien van het aantal fraudedossiers dat wordt tegengehouden omdat banken alles doen wat ze kunnen en omdat de schilden hun werk doen.

We lezen bijna dagelijks in de krant over iemand die zijn geld is kwijtgeraakt, wat verschrikkelijk is. Elke communicatie die we doen om mensen te informeren, helpt. Tegelijk wordt er ook keihard gewerkt om fraude tegen te houden en die resultaten zijn er wel degelijk. Misschien moeten we die resultaten ook meer communiceren, zodat het evenwicht beter wordt bewaakt. Ik ben het met u eens dat we alles op alles moeten zetten om dit tegen te houden, maar voor mij is het glas halfvol.

13.05 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, of ons glas halfvol of halfleeg is, doet er weinig toe. Het gaat om de mensen van wie de bankrekening leeg is.

Ik ben het met u eens dat wij tegenover een immens platform staan dat zijn eigen regels hanteert. Juist daarom hoop ik, wanneer wij vaststellen dat boetes betalen voor hen voordeliger is dan hun praktijken aanpassen, dat de minister van Financiën, aan wie ik de vraag ook zal stellen, samen met u op Europees niveau het gesprek aangaat om te bekijken hoe ter zake een tandje kan worden bijgestoken, zodat wij niet blijven dweilen met de kraan open. U kunt immers wijzen op de 138 domeinnamen en de financiële stromen erachter. Dat zijn belangrijke successen om duidelijk te maken dat wij de kwestie ernstig nemen. Het blijft echter dweilen met de kraan open. Het betreft slechts een fractie van de volledige problematiek. Anders zou dit voor Meta ook niet zo lucratief zijn. Het gaat voor hen om ettelijke miljarden euro.

In tijden waarin mensen het al moeilijk hebben om door de bomen het bos te zien op sociale media, op momenten waarop het hele systeem van die bedrijven eigenlijk al op punt staat om dergelijke zaken te voorkomen, blijven veiligheid en eerlijkheid voor hen ondergeschikt aan winst. Daarom moeten wij met elkaar in gesprek gaan over de vraag welke nieuwe wapens we daadwerkelijk kunnen ontwikkelen.

Het betreft hier geen opbodwedstrijd in verontwaardiging. Het is wel een wedstrijd waarin we volgens mij niet met gelijke wapens strijden. We moeten nagaan welke bijkomende middelen behalve het wapen van boetes, dat voor hen duidelijk slechts een druppel op een hete plaat is, kunnen worden ingezet. Zij betalen die boetes en gaan vervolgens over tot de orde van de dag. Wij moeten nagaan wat nog mogelijk is. Ik denk dat dat op Europees niveau opnieuw op de agenda moet komen.

De DSA, waarin wij inderdaad voorloper zijn, toont hoe ver de rest van de wereld achterophinkt. Wanneer wij echter zien hoe de president van de Verenigde Staten zich opstelt ten aanzien van die platformen en ten aanzien van Europa, dat die platformen wil reguleren, dan moeten Europa en alle lidstaten elkaar stevig vasthouden en daadwerkelijk de tanden durven te tonen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56010778C, 56010779C, 56010781C, 56010782C, 56010892C et 56010893C de M. Patrick Prévot sont transformées en questions écrites.

Mevrouw Ramlot is niet aanwezig, haar vraag nr. 56011041C vervalt.

14 Vraag van Bert Wollants aan Mathieu Bihet (Energie) over "De affichage van laadpaalprijsen" (56011220C)

14 Question de Bert Wollants à Mathieu Bihet (Énergie) sur "L'affichage des prix aux bornes de recharge" (56011220C)

14.01 Bert Wollants (N-VA): Mijnheer de minister, ik heb de eer en het genoegen om deze vraag aan

u te stellen, aangezien ze is doorverwezen van de heer Bihet. Voor de veiligheid heb ik de vraag ook gesteld aan de heren Crucke en Clarinval, maar ik was er niet opgekomen dat u mogelijk ook bevoegd zou kunnen zijn.

Wie vandaag zijn elektrische wagen oplaadt aan een publieke laadpaal, heeft niet altijd een goed idee van de kostprijs, omdat op de meeste laadpunten geen prijs per kilowattuur of bijkomende kosten, zoals een opstartfee of een tijdfee, zijn aangegeven.

Sinds 13 april 2024 is de Europese richtlijn betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen van kracht. Die heeft onder andere tot doel de transparantie te verhogen wat betreft prijzen aan laadpalen, door laadstations te verplichten de prijs per kilowattuur, de startprijs en de prijs per uur te afficheren.

Volgens de richtlijn moet elk land daarenboven een nationaal beleidskader opstellen rond alternatieve brandstoffen. Voor het einde van 2024 moest een *draft* bij Europa worden bezorgd en tegen het einde van dit jaar moet dat kader definitief worden goedgekeurd. Ik heb begrepen dat die *draft* is opgemaakt. Het is echter niet duidelijk of daarin ook iets zal worden opgenomen over de controle en wie hiervoor verantwoordelijk is.

Is de uitrol van de bewuste wetgeving voltooid of loopt die nog? Als die nog loopt, wat is de timing?

Welke instantie is in dit land verantwoordelijk voor de controle op die wetgeving? Wordt er vandaag controle uitgevoerd?

Is de *draft* voor een nationaal beleidskader al definitief goedgekeurd? Zo niet, wat is dan de timing?

14.02 Minister **Rob Beenders**: Met betrekking tot de prijsaanduiding is de verordening volledig van toepassing sinds de inwerkingtreding. Ze is dus voltooid en volledig in werking. Andere bepalingen die hiermee verband houden, worden van toepassing in 2026 of in 2027, dat is een beetje afhankelijk van de regels.

Met betrekking tot de prijsaanduiding wordt de verordening gecontroleerd door de Economische Inspectie van de diensten van de FOD Economie. Andere bepalingen vallen onder de bevoegdheid van nationale of regionale instanties.

Dan kom ik tot uw laatste vraag. Dat is effectief een gedeelde bevoegdheid van mij en mijn collega van Mobiliteit, de heer Crucke. Momenteel loopt die coördinatie nog. Ik heb begrepen dat het nog niet definitief is goedgekeurd, maar we verwachten eerstdaags verdere feedback. De coördinatie zit bij hem. Ik ben wel medebevoegd, maar het lijkt een beetje een pingpongspel, vermits u zoveel ministers moet bevragen. Het nationaal beleidskader zit effectief bij hem en is nog niet definitief goedgekeurd, maar komt er binnenkort aan.

14.03 Bert Wollants (N-VA): Ik kijk uit naar de volgende stappen. Ik krijg af en toe vragen van consumenten die na het laden een rekening krijgen die verschilt van waarop ze rekenden. We moeten er met een open blik naar kijken en dat op een goede manier organiseren.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

15 **Samengevoegde vragen van**

- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "ConsumerConnect" (56011347C)
- Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "ConsumerConnect" (56011426C)

15 **Questions jointes de**

- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "ConsumerConnect" (56011347C)
- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "ConsumerConnect" (56011426C)

15.01 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ConsumerConnect werd voorgesteld als het unieke contactpunt voor consumenten met klachten, een instrument dat consumenten informeert over hun rechten, hen indien nodig begeleidt naar middelen en klachten doorgeeft aan de bevoegde inspectiediensten. U noemde het een belangrijk middel voor consumentenbescherming, met de intentie tot verdere uitbouw en verbetering.

Intussen zijn er meer dan 30.000 meldingen binnengekomen. Dat toont aan hoe groot het probleem is. Enorm veel mensen worden opgelicht, vooral online en zeker in de eindejaarsperiode. Niemand weet echter wat er concreet gebeurt met die meldingen. Er is geen transparantie over bijvoorbeeld hoeveel onderzoeken er effectief zijn opgestart, welke ondernemingen of websites onderzocht of offline werden gehaald, welke sancties werden opgelegd of welke zaken in bemiddeling zijn gegaan.

Belangrijker nog, burgers krijgen geen terugkoppeling. Consumenten die met de moed der wanhoop melding maken omdat ze hun geld kwijt zijn, verdienen meer dan enkel een bevestiging dat de melding goed is ontvangen. Ze verdienen zichtbaarheid van de opvolging, zicht op resultaten en vertrouwen dat het systeem werkt. Anders is ConsumerConnect geen bescherming, maar een bureaucratische façade, een statistiekendoos zonder tanden. Transparantie is geen extraatje, maar wel basisdemocratie.

Mensen die opgelicht worden, vragen geen onmogelijke dingen. Ze willen zien dat de overheid fraudeurs aanpakt. Zelfs een simpele terugkoppeling, zoals dat de melding is onderzocht, in onderzoek is, leidde tot actie of dat er voorlopig geen zaak werd opgestart is geen luxe.

Wanneer krijgen we duidelijke cijfers over het aantal onderzoeken, opgelegde boetes en offline gehaalde websites? Wanneer voorziet u minstens een minimale terugkoppeling naar de consumenten die een klacht indienden?

15.02 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, het platform ConsumerConnect van de FOD Economie is sinds maart 2024 online. Sindsdien zijn er al meer dan 30.000 meldingen van gedupeerde consumenten binnengekomen via dit meldpunt.

In november dit jaar trok de FOD Economie aan de alarmbel nadat de Algemene Directie Economische Inspectie de afgelopen vier jaar 1.229 inbreuken heeft vastgesteld over misleidende promoties tijdens Black Friday. U hebt daarover de nodige communicatie gevoerd om mensen alert te maken voor die specifieke dag en voor frauduleuze acties die worden opgezet. Veel van de inbreuken blijken gepleegd door aanbieders van frauduleuze webshops. Het blijft echter onduidelijk wat er met al die aangiftes gebeurt. Daarom stel ik u deze vraag, die aansluit bij de vraag van collega Van den Bosch.

Wordt door de Algemene Directie Economische Inspectie proactief gecontroleerd of enkel na een melding van vermoedelijke fraude? Worden webshops op dezelfde manier en met dezelfde frequentie gecontroleerd en zijn daar cijfers over?

Na hoeveel meldingen worden er sancties opgelegd aan een winkel of webshop? Na hoeveel meldingen wordt een winkel gesloten of een webshop offline gehaald en bestaan daar cijfers over?

Wat gebeurt er met de informatie die de FOD Economie ontvangt via het platform ConsumerConnect? Hoe worden de meldingen verder verwerkt? Op welke manier kan ConsumerConnect een echte hulp zijn voor de consument, zodat ze na een melding worden geholpen en er terugkoppeling wordt gegeven? Voorziet u extra maatregelen om met dit meldpunt verder te gaan dan het louter signaleren van consumentenproblemen?

15.03 Minister Rob Beenders: Dank u voor uw vraag.

Ik ben blij dat u die vraag stelt, aangezien die voortkomt uit het krantenartikel van deze week. Dat krantenartikel vond ik echt een slecht artikel, vooral omdat het tegenstrijdig was. Als men de titel las, leek het alsof ConsumerConnect niets deed. Wanneer men het artikel zelf las, stonden er evenwel verschillende cijfers in over meldingen. Bovendien is het jammer dat het jaarverslag er niet naast is gelegd. Het jaarverslag van ConsumerConnect biedt namelijk alle antwoorden op de vragen die u net hebt gesteld.

ConsumerConnect is geen ombudsdienst. Het is belangrijk om dat duidelijk toe te lichten.

ConsumerConnect fungeert als een antenne om zeer snel te detecteren wanneer er bij consumenten een bepaald probleem opduikt, om de sfeer aan te voelen rond een kwestie die op een bepaald moment ontstaat. Denk aan Albert Heijn, aan DAZN of aan Delhaize. Op een bepaald moment komen er meldingen binnen die bevestigen dat er ergens een probleem is. ConsumerConnect vervult een signaalfunctie. Iedereen die een melding doet bij ConsumerConnect, krijgt ook een antwoord.

Het is dus niet zo dat een melding tijdverlies is. Elke klacht of melding wordt onderzocht en wordt doorgegeven aan de dienst die de verdere opvolging moet verzekeren. Als blijkt dat er een onderzoek nodig is, dan wordt dat onderzoek opgestart. Wat we niet doen en dat wordt ook meegedeeld aan de melder, is individuele bemiddeling. Als iemand meldt dat bedrijf x, y of z iets heeft gedaan, dan krijgt die persoon geen individuele bemiddeling voor dat specifieke dossier. Daarvoor moet men bij de ombudsdienst zijn, daar gaat het om individuele bemiddelingen en de melder wordt daarvan op de hoogte gebracht.

Dat is precies wat we met ConsumerConnect willen bereiken. We willen mensen alert maken zodat ze het ons melden wanneer ze iets vaststellen dat niet in orde is, waarna wij ermee aan de slag gaan. De cijfers zijn bovendien zeer goed. De websites die we hebben afgesloten, zijn allemaal gebaseerd op meldingen via ConsumerConnect. Via de website van de FOD Economie wordt, conform onze naming-and-shamingwet, heel duidelijk gecommuniceerd wat de gevolgen zijn. Er wordt alleen niet op individuele basis over individuele dossiers bemiddeld, dat is een taak voor de ombudsdiensten.

Het is dus belangrijk om uit te leggen wat ConsumerConnect wel en niet doet. ConsumerConnect herleiden tot een medium dat op individuele basis bemiddelt in dossiers, is niet de bedoeling. Als het nodig is dat een dossier via ConsumerConnect naar de ombudsdienst gaat, neemt die dat over en volgt die het verder op. Zie ConsumerConnect als een centrale plaats waar mensen opmerkingen of meldingen kunnen indienen. Wij bekijken die en geven ze door aan de betrokken dienst, die ermee aan de slag gaat.

Ik hoop oprecht dat de schade die dat artikel heeft aangericht, want ik noem het bijna schade, er niet toe zal leiden dat het vertrouwen in ConsumerConnect afneemt. Toen ik aantrad als minister hoorde ik nog uitspraken van politici die vonden dat ConsumerConnect een lege doos was.

Ik ben nu een jaar minister en ik ben ongelofelijk verrast over het instrument. Ik zie nog veel opportuniteiten voor extra functies om ConsumerConnect te versterken. Het is ook een manier waarbij de media alles kunnen centraliseren naar één meldpunt. Anders rijst immers de vraag bij wie de consument moet aankloppen: de Ombudsdienst Consumentenbescherming, de Ombudsdienst Reizen, de Ombudsdienst Verzekeringen? Consumenten zien door de bomen het bos niet meer. Ze kunnen hun klacht gewoon naar ConsumerConnect sturen en van daaruit zullen we sorteren.

Het jaarverslag biedt een antwoord op alle vragen. Alle meldingen worden nauwgezet behandeld. Het personeel van de FOD Economie en de Economische Inspectie leveren enorm goed werk. Laat de consumenten vooral zoveel mogelijk meldingen blijven sturen en we gaan daarmee aan de slag.

Het was belangrijk om uit te leggen wat ConsumerConnect wel en niet doet. Het krantenartikel gaf een diffuus beeld en bracht jammer genoeg een verhaal dat ConsumerConnect niet is. Ik heb daarover trouwens contact gehad met de krant. Ik hoop dus dat we in het vervolg daarover andere verslaggeving kunnen lezen om consumenten uit te leggen dat het een beschermingsinstrument is om mensen meldingen te laten doen. Ik hoop dat ik het heb kunnen verduidelijken. Het zou fout zijn om ConsumerConnect weg te zetten als een lege doos, want dat is het echt niet.

15.04 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Bedankt, mijnheer de minister, voor uw antwoorden.

Misschien is het voor de consument dan nog niet helemaal duidelijk hoe ConsumerConnect exact werkt. We zullen misschien ook eens aan de oren van die journalist moeten trekken.

Zouden we dat jaarverslag waarover u sprak misschien kunnen krijgen?

15.05 Minister Rob Beenders: Dat staat ook gewoon op de website.

15.06 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Dan zullen we dat eens nakijken. Bedankt.

15.07 **Lieve Truyman** (N-VA): Bedankt voor uw toelichting.

We zullen met heel veel interesse het jaarverslag doornemen en ervoor zorgen dat u hier binnenkort andere vragen kunt beantwoorden.

15.08 Minister **Rob Beenders**: Ik ben blij dat u die vragen stelt, echt waar.

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

De **voorzitter**: Bedankt, collega's. Dit was de laatste vraag. We kunnen de werkzaamheden hier besluiten.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.35 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 35.*