

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

DINSDAG 31 MAART 2026

Namiddag

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

du

MARDI 31 MARS 2026

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 06 et présidée par M. Roberto D'Amico.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.06 uur en voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

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 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La différence entre les contrats d'énergie les plus chers et les moins chers" (56013056C)

01 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het verschil tussen de duurste en de goedkoopste energiecontracten" (56013056C)

01.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, voici deux mois que j'ai déposé cette question et, pour diverses raisons, je n'ai pas encore eu l'occasion de la poser. Je la pose donc aujourd'hui avec un peu de retard.

Une famille moyenne paie jusqu'à 1 328 euros par an pour l'électricité et le gaz. Ce chiffre est à son plus haut niveau depuis novembre 2024 selon la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz (CREG). De nombreux ménages paient aujourd'hui trop cher car ils ont des anciens contrats, fixes ou variables, nettement plus chers que les offres actuellement disponibles. La CREG souligne que de nombreux consommateurs paient des centaines d'euros, voire jusqu'à 1 000 euros de trop, souvent sans en être conscients. L'abondance des offres, des formules tarifaires et des services additionnels rendent les comparaisons difficiles. Par ailleurs, le baromètre économique de la FG TB indique que les marges bénéficiaires des fournisseurs d'énergie ont particulièrement augmenté entre 2017 et 2023, et encore davantage aujourd'hui.

Monsieur le ministre, lors d'une précédente séance de questions orales, vous m'aviez indiqué que vous travailliez prioritairement sur l'accord consommateur énergie et que votre objectif était de faire une proposition au Conseil des ministres avant Noël. Monsieur le ministre, avez-vous soumis votre proposition concernant l'accord consommateur énergie au Conseil des ministres, comme vous l'aviez annoncé fin de l'année passée? Quelles mesures concrètes proposez-vous pour protéger les consommateurs et empêcher que les fournisseurs d'énergie fassent payer l'énergie trop cher?

01.02 **Rob Beenders**, ministre: Monsieur D'Amico, j'ai le plaisir de vous indiquer que le dossier "pouvoir d'achat en énergie" que je porte avec mon collègue, le ministre Bihet, a été validé en première lecture lors du Conseil des ministres du 12 décembre 2025. La deuxième lecture est prévue ce vendredi.

Cet avant-projet prévoit plusieurs modifications ciblées des lois sur l'électricité et le gaz, parmi lesquelles:

1. un renforcement et une clarification des obligations d'information précontractuelle;
2. une obligation d'information en cas de reconduction tacite des contrats;

3. l'application *prorata temporis* des redevances fixes;
4. l'obligation d'insérer sur chaque facture d'acompte, facture de régularisation, renouvellement de contrat et communication contractuelle un lien internet ou un QR code permettant au consommateur d'accéder immédiatement à la carte tarifaire de son contrat en cours;
5. l'interdiction des réductions conditionnelles et des prix de fourniture successifs au sein d'un même contrat;
6. des mesures visant à uniformiser, simplifier et rendre plus lisible et plus transparente la structure des prix de fourniture;
7. un contrôle et un monitoring annuels par la CREG fondés sur une base de données des prix afin d'évaluer concrètement les effets de ces mesures.

Les mesures prévues aux points 4 à 7 constituent en particulier une réponse directe aux préoccupations que vous exprimez. Elles renforcent la comparabilité des offres, améliorent la transparence pour les consommateurs et limitent les possibilités pour les fournisseurs d'énergie de pratiquer des prix excessifs au moyen de structures tarifaires complexes. Au total, la CREG estime qu'elles peuvent faire gagner jusqu'à 500 euros par an à 3 millions de familles. Ce sont donc des mesures tout à fait concrètes pour faire baisser les prix et créer du pouvoir d'achat pour les consommateurs.

01.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je vous remercie, monsieur le ministre.

Vos réponses contiennent quelques bons éléments, comme l'accord tacite, sur lequel je suis d'accord avec vous. Cependant, rendre les factures d'énergie plus transparentes ne fera pas baisser les prix. Je peux toutefois comprendre que, si elles sont plus lisibles, il devient plus facile de comparer.

Ce que nous proposons, plutôt que d'augmenter les taxes sur les factures de gaz, c'est de faire baisser les taxes sur la facture d'énergie et de permettre un blocage des prix de l'énergie. Notre groupe a réintroduit des textes de loi en ce sens.

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

02 Vraag van Kjell Vander Elst aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met de krantenbedeling" (56013119C)

02 Question de Kjell Vander Elst à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes liés à la distribution des journaux" (56013119C)

02.01 Kjell Vander Elst (Anders.): Mijnheer de minister, de krantenbedeling lijkt een *first world problem*, maar dit beroert de gemoederen in heel wat regio's in ons land. Dat is zeker ook het geval in mijn regio, oostelijk Vlaams-Brabant, die al maanden kampt met laattijdige leveringen van kranten of zelfs met het volledig uitblijven daarvan. Wie betaalt, bepaalt. Het kan niet dat men een abonnement afsluit om de krant geleverd te krijgen en die vervolgens dagen te laat of helemaal niet ontvangt. Soms worden zelfs pakketten kranten langs de kant van de weg gevonden, waar ze gedumpt zijn. Dat is absoluut geen goede manier van werken, dat moet eruit.

Sinds de overdracht van bpost naar andere spelers heb ik die vraag ook al gesteld aan de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven, mevrouw Matz. Zij sprak toen over groeipijnen. Ik kan daar enigszins in komen. In het begin van een dergelijke overdracht is het logisch dat er groeipijnen zijn. Ook de koeriers moeten de streek leren kennen. Ondertussen zijn we echter meer dan een jaar verder en dan kan men niet langer spreken van groeipijnen. Het gaat om structurele problemen waarvan de consument de dupe is.

Voor die laattijdige of niet-geleverde kranten bestaat er een vorm van compensatie, met bonnen waarmee men naar de krantenwinkel kan gaan. Een aantal krantenwinkels heeft echter al aangegeven die bonnen niet meer te aanvaarden, omdat ze te lang moeten wachten op de terugbetaling door de krantenmaatschappijen.

Er blijven dus heel wat problemen bestaan. Ik krijg wekelijks berichten van mensen die betalen voor een krant in de brievenbus en die niet ontvangen. Vandaar mijn vragen, mijnheer de minister.

Hebt u meldingen of klachten ontvangen via consumentenorganisaties of andere kanalen over laattijdig of niet geleverde kranten? Zijn er regio's die disproportioneel harder getroffen worden dan andere? Bereiken u ook signalen dat abonnees compensatiebonnen krijgen die door krantenwinkels niet langer worden aanvaard? Bent u op de hoogte van die problematiek? Deelt u de analyse dat problemen die meer dan een jaar aanhouden geen groeipijnen of kinderziektes meer zijn, maar structurele problemen? Moeten we niet ingrijpen en bekijken hoe we de consument beter kunnen beschermen? Welke maatregelen plant u om de kwaliteit van de krantenbedeling op peil te brengen?

Ik kijk uit naar uw antwoord.

02.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Vander Elst, de ombudsdienst voor de postsector heeft in 2025 inderdaad 448 bemiddelingsaanvragen gekregen met betrekking tot de krantenbedeling door de nieuwe spelers op de markt. In 340 ontvankelijke dossiers werd een onderzoek opgestart. Het overgrote deel van die dossiers werd succesvol afgesloten na bemiddeling met de krantenbedeler. Er is nog een beperkt aantal dossiers waar de problemen blijven aanslepen of waar de burgers blijven terugkomen omdat het blijft fout lopen.

De bemiddelingsaanvragen over kranten komen vooral van burgers en gezinnen, maar ook enkele woonzorgcentra en een klein aantal bedrijven hebben een dossier ingediend. De meeste problematieken die werden gemeld, hadden betrekking op het niet of te laat ontvangen van de krant, zoals u ook aangaf in uw vraag.

Over de exacte ventilering van klachten heb ik geen detaillering, maar de ombudsdienst heeft mij wel laten weten dat ongeveer 44 % van de klachten uit Vlaams-Brabant kwam. Gelet op die cijfers is er dus een probleem dat in die provincie acuter is dan elders.

Wat uw tweede vraag betreft, ik ben niet op de hoogte van structurele problemen met betrekking tot de acceptatie of terugbetaling van compensatiebonnen door boekhandels. Wel werd door de ombudsdienst aangegeven dat de praktische omruiling op dit moment in sommige gevallen niet evident is. Mocht er zich een dergelijke situatie voordoen, dan lijkt het mij wel belangrijk om eraan te herinneren dat het beheer van compensaties in de eerste plaats een zaak is van de uitgevers zelf en dat dit deel uitmaakt van hun directe relatie met een abonnee, wanneer die zijn krant niet heeft ontvangen. In die logica is het aan hen om compensatiemechanismen in te voeren die correct functioneren, zonder de administratieve of financiële lasten op boekhandels af te wentelen. Boekhandels mogen ook niet gebruikt worden als tussenpersoon om die situaties op te lossen. Wij hebben op dit moment echter geen zicht op eventuele klachten daaromtrent, omdat we die meldingen niet hebben gekregen.

Wat de verantwoordelijkheid betreft, u vraagt welke maatregelen ik zal nemen en u verwijst naar het antwoord van collega Matz. Het is haar bevoegdheid, samen met die van Economie, om effectief met maatregelen te komen als dat nodig zou zijn en om in te grijpen. Ik kan enkel vanuit het perspectief van de ombudsdienst en de analyse van de klachten werken, maar ik heb geen concrete bevoegdheid om in te grijpen. Ik vind het echter wel goed dat u dat op de agenda plaatst en ik word daarover ook heel vaak aangesproken. Blijf dat dus vooral doen.

02.03 **Kjell Vander Elst** (Anders.): Mijnheer de minister, ik ben een beetje aan het shoppen tussen ministers, omdat Overheidsbedrijven en Consumentenbescherming wat naar elkaar verwijzen. Mijn vraag is immers van belang voor de consument. Ik ben blij met het door u aangeleverde cijfermateriaal, waaruit blijkt dat 44 % van die 448 ontvankelijke bemiddelingsdossiers uit Vlaams-Brabant komt. Dat verklaart ook voor een stuk waarom mijn mailbox bij momenten uitpuilt van de klachten. Wie voor een papieren krant betaalt – sommige mensen verkiezen immers een papieren in plaats van een digitale krant – heeft het recht om die ook op tijd in de brievenbus te krijgen. Daar moet dus goed op toegezien worden.

U hebt misschien niet veel bevoegdheden om ter zake te ageren, maar dit belangt de voltallige regering of het gehele Parlement aan. We zijn volksvertegenwoordigers en u vertegenwoordigt de regering. In een land als België, waar alles toch redelijk goed geregeld is, zou dat niet mogen gebeuren. Ik hoop dus dat het aantal klachten in 2026 zal dalen. Ik volg dit van nabij op en hoop dat er binnenkort niet al te veel klachten meer in mijn mailbox terechtkomen.

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

03 **Samengevoegde vragen van**

- Irina De Knop aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vaststelling van asbest in speelzand in Hove" (56013683C)
- Irina De Knop aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De structurele controle en het Europese markttoezicht inzake speelzand" (56013684C)
- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Asbest in speelzand" (56013717C)

03 **Questions jointes de**

- Irina De Knop à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La présence d'amiante constatée dans du sable de jeu à Hove" (56013683C)
- Irina De Knop à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le contrôle structurel et la surveillance du marché européen du sable de jeu" (56013684C)
- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La présence d'amiante dans du sable de jeu" (56013717C)

De **voorzitter**: Mevrouw De Knop is niet aanwezig.

03.01 **Annik Van den Bosch** (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, op 13 februari 2026 werden de eerste resultaten van het onderzoek door de FOD Economie naar asbest in speelzand bekendgemaakt. Daaruit bleek dat drie van de vijftien geteste stalen minimale sporen van asbest bevatten, binnen de wettelijke limiet van 0,1 %. Intussen zijn alle twintig officiële stalen geanalyseerd, waarbij de overige resultaten ook binnen die norm vallen. Het is wel algemeen bekend dat er voor asbest geen veilige ondergrens bestaat. Eén vezel kan in theorie voldoende zijn en het risico is cumulatief. Wat mij vooral zorgen baart, is dat vandaag nog niet duidelijk is wat te doen als mensen mogelijk in contact gekomen zijn met asbesthoudend speelzand.

Hoe zult u concreet in kaart brengen wie in contact gekomen is met mogelijk asbesthoudend speelzand? Komt er een centraal contactpunt waar mensen zich kunnen registreren?

Zult u garanderen dat mensen die vandaag mogelijk blootgesteld zijn, later erkend worden en toegang krijgen tot het Asbestfonds? Hoe zult u dat praktisch organiseren, gezien de zeer lange latentietijd van de ziekte?

Welke hulp is er vandaag voor gezinnen bij wie dat speelzand nog gewoon thuis ligt? Kunnen ze dat nog laten testen en kunnen ze dat ook veilig en gratis laten afvoeren?

03.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Van den Bosch, mijn antwoord bouwt voort op de antwoorden die ik in de vergadering van 11 februari 2026 heb gegeven.

Bij de FOD Economie houden we vandaag een zwarte lijst bij met alle referenties van speelzand waarin de aanwezigheid van asbest werd aangetoond. Daarbij wordt ook de bron van de informatie toegevoegd. We actualiseren die lijst wanneer er meldingen of testresultaten binnenkomen.

De voorzorgsmaatregelen die we samen met minister Clarinval op 5 februari 2026 hebben genomen, blijven geldig. Bovendien volgen wij op of marktdeelnemers zoals fabrikanten, importeurs, distributeurs en onlineverkopers alleen nog veilig speelgoed in de handel brengen. Zij moeten ook aantonen dat hun producten veilig zijn en aan de Europese voorschriften voldoen. Bovendien hebben ze de plicht om gevaarlijke producten te melden aan nationale markttoezichtsautoriteiten via de Safety Business Gateway.

De testen waartoe we de opdracht hebben gegeven, werden uitgevoerd door een geaccrediteerd laboratorium. Het gaat om twintig monsters. Er werd niet alleen speelzand onderzocht dat in winkels

verkocht wordt, maar ook zand dat dient voor zandbakken, met stalen uit zowel fysieke winkels als onlinewinkels.

Verder is er duidelijke Europese regelgeving. Alle staalnames voldeden trouwens aan de veiligheidseisen van de Europese regelgeving over de veiligheid van speelgoed.

Zoals ik ook in de commissie heb aangegeven, is dat niet voldoende. Ik deel uw standpunt dat zelfs een beetje asbest in speelgoed niet veilig is. Conform Europese regelgeving kan er echter pas ingegrepen worden bij een grenswaarde van 0,1 vezel/cm³. Gelet op het grote gezondheidsrisico van asbest, voerde een groep experts, de Risk Assessment Group, op 17 februari 2026 testen uit om het gezondheidsrisico door blootstelling aan asbestvezels in het geëvalueerde speelzand voor kinderen te bepalen, en publiceerde hij zijn conclusies en aanbevelingen op de website van Sciensano. Zijn evaluatie was dat het risico voor kinderen laag was en voor consumenten, kinderverzorgers, leerkrachten en schoonmakers erg laag, terwijl dat voor de algemene bevolking onbestaande is.

Gelet op die resultaten heb ik in samenspraak met de adviserende crisiscel beslist om de situatie te blijven opvolgen en geen andere maatregelen te nemen.

Ondertussen hebben we wel de Europese commissaris voor Consumentenbescherming McGrath gesproken. We zijn met hem ook naar Sciensano geweest om aan te tonen op welke manier productveiligheid in het labo wordt getest. We hebben het ook gehad over het safety gatesysteem, omdat ik nog altijd van oordeel ben dat dat meldsysteem, dat door landen wordt gebruikt om veiligheidsproblemen met producten te melden, niet optimaal werkt. Dat moet dus nog verbeteren.

Vooralsnog houden we ook geen register bij van wie werd blootgesteld, omdat alle rapporten die nu op tafel liggen, het risico te laag inschatten en zo'n maatregel op dit moment niet proportioneel is.

We blijven de zaak opvolgen. Als er morgen iets verandert, zullen we uiteraard actie ondernemen. Op dit moment zijn alle rapporten van dien aard dat de crisiscel alle voorzorgsmaatregelen als voldoende beschouwd.

03.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, de gedetecteerde hoeveelheid asbest was inderdaad minimaal, maar zelfs dat is problematisch, zoals u ook aangaf. Hoeveel is minimaal, als één vezeltje genoeg is? Het is dan ook jammer dat er nog geen contactpunt bestaat voor wie ermee in contact is gekomen. Als de betrokken kinderen over 30 of 40 jaar een niet-werkgerelateerde longvlieskanker krijgen, dan kan men immers de oorzaak niet bepalen. Ik hoop dat er dus toch nog werk wordt gemaakt van dat aanmeldpunt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56013752C de Mme Grillaert est reportée.

04 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des personnes âgées face aux pratiques des grandes plateformes d'e-commerce" (56013804C)

04 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bescherming van ouderen tegen de praktijken van de grote e-commerceplatformen" (56013804C)

04.01 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, voici quelques semaines, la presse a mis en lumière un problème préoccupant relatif au désarroi de consommateurs souvent âgés face aux grandes plateformes d'e-commerce.

Un retraité de 78 ans avait commandé quelques articles sur la plateforme Temu. Bien que le colis ait été indiqué comme ayant été livré, il ne l'a jamais reçu. Après des démarches infructueuses auprès du transporteur, du site marchand et de l'intermédiaire de paiement Klarna, il s'est vu menacé de frais supplémentaires et d'un transfert vers une agence de recouvrement. Ce n'est qu'à la suite de l'intervention d'un média que la situation a été réglée.

Ce cas n'est malheureusement pas isolé. Les services clients automatisés, le manque de transparence, la difficulté d'identifier des recours clairs et les délais de réponse excessifs fragilisent particulièrement les personnes âgées, moins à l'aise avec les démarches numériques. Beaucoup finissent par renoncer à défendre leurs droits; ce qui accentue leur vulnérabilité et affaiblit la confiance dans le commerce en ligne.

Monsieur le ministre, dans ce contexte, quelles mesures comptez-vous prendre pour renforcer la protection des consommateurs vulnérables, en particulier les personnes âgées, face aux grandes plateformes d'e-commerce, notamment lorsqu'elles sont basées hors de l'Union européenne?

Envisagez-vous de renforcer les obligations des plateformes en matière de transparence, de livraison, de remboursement et de traitement des litiges, afin d'éviter que des consommateurs ne se retrouvent seuls face à des procédures automatisées?

Enfin, des actions spécifiques d'information et de prévention sont-elles prévues pour aider les seniors à consommer en ligne de manière plus sécurisée?

04.02 Rob Beenders, ministre: Madame Thémont, je vous remercie de votre question.

Je suis tout à fait conscient des risques que représentent les grandes plateformes situées en dehors de l'Union européenne sur le plan de la protection des consommateurs, en particulier des consommateurs vulnérables tels que les personnes âgées. C'est la raison pour laquelle mon cabinet siège au sein de la *task force* "e-commerce", composée de différents cabinets, comme celui du ministre de l'Économie, et d'administrations. Ce groupe de travail est en train d'élaborer un plan d'action pour le commerce électronique afin de relever le défi en répondant aux problèmes posés par le commerce électronique. La collaboration à l'échelle européenne au sein du réseau CPC est également cruciale pour s'attaquer à cet enjeu. Le SPF Économie est par ailleurs actif en matière de prévention et informe les consommateurs de leurs droits en attirant régulièrement leur attention sur les pratiques illégales.

Enfin, à la suite du Digital Fairness Fitness Check du droit européen de la consommation, la Commission européenne a annoncé dans sa proposition pour l'Agenda du consommateur 2030 un Digital Fairness Act (DFA), qui aura pour objectif de mieux protéger les consommateurs contre les pratiques en ligne. La position des consommateurs vulnérables tels que les personnes âgées dans un contexte en ligne est explicitement mentionnée comme l'un des points à aborder dans le DFA.

Le contenu concret du DFA n'est toutefois pas encore connu à ce jour et sa publication n'est prévue qu'au quatrième trimestre 2026. Le SPF Économie suivra de près l'évolution de ces discussions et les éventuelles initiatives qui en découleront.

04.03 Sophie Thémont (PS): Merci, monsieur le ministre, pour vos réponses.

J'entends en effet qu'un groupe de travail est en cours. On attendra les résultats. Je vous réinterrogerai sur le sujet.

Par contre, je me demandais si les personnes âgées étaient prévenues par le SPF Économie. J'imagine qu'elles ne reçoivent pas un courrier. Doivent-elles aller sur la plateforme. Y a-t-il un contact direct avec les personnes, puisqu'elles sont un petit peu plus éloignées, en général, du numérique? Je me demandais comment elles sont contactées.

J'entends que le DFA ne sera pas publié avant le quatrième trimestre 2026, mais que vous y êtes attentif. Pouvez-vous me donner l'information sur les personnes âgées? Comment sont-elles prévenues? Elles doivent aller sur le site, j'imagine. Il n'y a pas de courrier prévu.

04.04 Rob Beenders, ministre: Oui, mais je pense qu'on doit attendre ce que l'Union européenne va décider, parce que les personnes âgées sont spécifiquement mentionnées dans les lois européennes. On travaille ensemble de manière très positive, alors je propose d'attendre quelques mois.

04.05 Sophie Thémont (PS): Je reviendrai vers vous.

04.06 Rob Beenders, ministre: Je sais plus ou moins ce qu'il y a dans le Digital Fairness Act

concernant les personnes âgées, et je pense que vous serez très heureuse quand j'y reviendrai.

04.07 Sophie Thémont (PS): Tant mieux si c'est une bonne nouvelle.

04.08 Rob Beenders, ministre: Je dois attendre encore quelques mois.

04.09 Sophie Thémont (PS): Merci.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La recrudescence des fraudes bancaires par skimming" (56013810C)

05 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toename van het aantal gevallen van bankfraude via skimming" (56013810C)

05.01 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, les récentes analyses communiquées par les établissements bancaires indiquent une recrudescence préoccupante des fraudes par skimming. Cette technique, qui consiste à copier les données de la bande magnétique d'une carte via des dispositifs dissimulés sur des terminaux, demeure étonnamment répandue malgré les avancées technologiques et les différentes campagnes d'information menées ces dernières années. De nombreux consommateurs, en particulier les personnes âgées ou moins familières avec les risques numériques, continuent d'en être victimes.

Les gestes de prudence recommandés par les banques, comme cacher son code PIN ou vérifier l'apparence des terminaux, restent utiles, mais ils ont aussi des limites. Les dispositifs frauduleux sont parfois difficiles à identifier et les utilisateurs ne disposent pas toujours des connaissances nécessaires pour repérer une manipulation.

Monsieur le ministre, la capacité des autorités publiques à prévenir ces fraudes, à renforcer la surveillance des appareils vulnérables et à garantir une véritable protection des usagers demeure, dans ce contexte, une préoccupation importante. Dès lors, quelles actions votre administration entend-elle renforcer pour mieux protéger les consommateurs face au skimming, notamment en matière d'information, de sensibilisation et de détection préventive? Comment comptez-vous améliorer l'accompagnement des victimes, en particulier les personnes âgées ou vulnérables, afin qu'elles puissent obtenir rapidement aide et remboursement lorsqu'elles sont ciblées? Envisagez-vous d'imposer aux établissements bancaires des obligations accrues en matière de sécurisation des terminaux et de transparence envers les consommateurs quant aux risques et incidents détectés?

05.02 Rob Beenders, ministre: Madame Thémont, la lutte contre le phishing et les autres formes de fraude bancaire constitue pour moi et pour mon cabinet une priorité absolue. Les criminels deviennent de plus en plus professionnels. Il devient donc de plus en plus difficile pour les consommateurs de reconnaître les fraudes. Il en va de même pour le skimming, un phénomène qui semble réapparaître et mérite à nouveau toute notre attention.

Dans le cadre des discussions relatives à la révision de la directive sur les services de paiement (PSD2), un accent est également mis sur les mesures de détection des fraudes et de blocage des transactions suspectes par les prestataires de services de paiement. Il est également prévu de renforcer la sensibilisation des consommateurs par les secteurs et les autorités. Les banques devront donc assumer leurs responsabilités et renforcer la sécurité des transactions et des instruments de paiement.

Je veillerai à ce que les nouvelles dispositions soient correctement appliquées par les banques belges, cet objectif étant mentionné dans l'accord de gouvernement.

05.03 Sophie Thémont (PS): Je vous remercie pour les réponses, et surtout pour la dernière, notamment sur la sensibilisation des consommateurs. Vous avez indiqué que la sécurisation figure

dans l'accord de gouvernement. J'imagine que la sécurisation des transactions en fait partie. Je pense que c'est une bonne nouvelle pour le consommateur.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'accumulation des plaintes de consommateurs visant plusieurs grandes entreprises belges" (56013821C)

06 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De opeenstapeling van klachten van consumenten tegen verschillende grote Belgische bedrijven" (56013821C)

06.01 **Sophie Thémont** (PS): *Monsieur le ministre, les derniers chiffres publiés par Testachats révèlent une tendance particulièrement préoccupante. Plus de 57 000 signalements ont été enregistrés entre 2023 et 2025 via la plateforme de plaintes de Testachats, et ce sont des entreprises essentielles au quotidien des citoyens qui concentrent le plus de plaintes. Proximus arrive en tête, suivie des grands acteurs des télécommunications, de l'énergie et des services postaux, ainsi que plusieurs plateformes de commerce en ligne.*

Derrière ces milliers de dossiers se trouvent des consommateurs confrontés à des problèmes récurrents de facturation, de changements de fournisseur, de garanties non respectées ou encore de livraisons défaillantes. Dans certains cas, comme pour Ryanair, ces plaintes ont même conduit à des actions judiciaires et à des condamnations pour pratiques trompeuses.

Testachats souligne que ces signalements permettent d'identifier des tendances et de mener des actions ciblées. Mais lorsque des entreprises qui jouent un rôle majeur dans la vie quotidienne accumulent année après année un volume aussi important de plaintes, cela interroge l'efficacité des mécanismes actuels de contrôle, de médiation et de sanction.

Monsieur le ministre, cette situation fragilise la confiance des consommateurs et montre la nécessité d'un suivi plus rigoureux.

Dès lors, je souhaite vous poser les questions suivantes:

- Quelles actions votre administration entend-elle renforcer pour améliorer la prise en charge des plaintes des consommateurs et assurer un traitement plus rapide et plus efficace des litiges les plus fréquents?

- Envisagez-vous de cibler en priorité les secteurs les plus problématiques dans les contrôles de pratiques commerciales, notamment les télécommunications, l'énergie, les services postaux et les plateformes numériques, qui figurent parmi les entreprises les plus signalées?

- Enfin, votre administration collabore-t-elle actuellement avec Testachats pour exploiter de manière structurelle les données issues de la plateforme de plaintes de Testachats dans l'identification des tendances problématiques et la planification des interventions?

06.02 **Rob Beenders**, ministre: *Madame Thémont, je vais commencer par répondre à la première question concernant la prise en charge des plaintes des consommateurs via ConsumerConnect. Il y a deux ans, le SPF Économie a lancé ConsumerConnect. Cette plateforme permet au consommateur d'accéder à une information simple et fiable sur ses droits, de poser ses questions au *contact center* du SPF Économie, de contacter le service de médiation le plus adéquat pour tenter de trouver une solution à l'amiable avec l'entreprise et, le cas échéant, de signaler une potentielle infraction à l'Inspection économique. Cette centralisation renforce la capacité de l'administration à analyser rapidement les tendances, à identifier les problèmes récurrents et à intervenir de manière efficace. C'est un projet que je suis attentivement et qui fait continuellement l'objet d'améliorations.*

J'en viens à votre deuxième question sur l'analyse des risques et la priorisation des secteurs et des entreprises les plus problématiques. Mon administration applique une politique de contrôle basée sur les risques. La plupart des plaintes reçues via le projet CICLE-X de Testachats concernent le secteur de l'énergie et des télécommunications et sont souvent liées à des factures peu claires ou trop élevées. Testachats mentionne dans son rapport qu'il n'est pas surprenant que les entreprises de ces secteurs

dominent le classement puisqu'elles comptent des millions de clients et proposent des services absolument essentiels au quotidien. C'est précisément pour cette raison que mes services y mènent des contrôles ciblés et réguliers.

Pour répondre à votre troisième question concernant la collaboration avec Testachats, je tiens à préciser que la collaboration entre mes services et Testachats est effectivement bien établie depuis plusieurs années – et je la soutiens entièrement. Dans son rapport sur le projet CICLE-X, Testachats indique avoir fait appel pas moins de 21 fois à l'Inspection économique concernant des entreprises pour lesquelles le nombre de plaintes a augmenté fortement et pour lesquelles aucune solution adéquate n'a été trouvée. Dans ces cas, Testachats a transmis son analyse des plaintes à l'Inspection économique. Ces informations sont particulièrement utiles: elles permettent de croiser les signaux provenant de CICLE-X avec ceux reçus via ConsumerConnect et ainsi d'objectiver les tendances problématiques. Lorsque plusieurs sources convergent, l'Inspection économique peut agir plus rapidement.

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

Il est vrai que l'accumulation de plaintes sur plusieurs années montre que nous ne sommes plus face à des incidents isolés, mais plutôt face à des dysfonctionnements qui s'installent dans la durée. Quand ce sont les mêmes entreprises qui reviennent systématiquement, cela pose la question de l'efficacité des contrôles et des sanctions.

Je resterai attentive aux suites concrètes qui seront données. J'espère en tout cas, vu les mesures que vous prenez, qu'il y aura une diminution de tous ces litiges.

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

07 Samengevoegde vragen van

- **Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Een verzekering tegen phishing" (56014111C)**

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het actieplan van de banken tegen phishing" (56014547C)**

07 Questions jointes de

- **Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Une assurance contre le hameçonnage" (56014111C)**

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le plan d'action des banques contre le phishing" (56014547C)**

07.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, professionele verzekeringen tegen cyberrisico's bestonden al in België. KBC lanceerde recent een verzekering tegen phishing en andere vormen van online fraude gericht op particulieren. Die zogenaamde CyberSecure-Verzekering kost ongeveer 7 euro per maand en voorziet in een vergoeding bij financiële schade door cyberfraude, identiteitsdiefstal of online oplichting. De verzekering betaalt in principe tot 90 % van het gestolen bedrag terug, met een maximum van 25.000 euro per schadegeval.

De introductie van die verzekering roept enkele vragen op, want banken zijn volgens de huidige regels immers sowieso verplicht om hun klanten te vergoeden als die hun geld verliezen door bijvoorbeeld phishing. Alleen wanneer er sprake is van grove nalatigheid geldt die verplichting niet. Bij de bespreking van uw beleidsverklaring heb ik u al vragen gesteld met betrekking tot het begrip of de interpretatie van grove nalatigheid, maar ik heb toen geen antwoord van u gekregen.

Mijnheer de minister, hoe beoordeelt u de lancering van die verzekering door KBC, terwijl banken volgens de geldende regelgeving al verplicht zijn om slachtoffers van frauduleuze transacties te vergoeden? Wordt daarmee niet de indruk gewekt dat de consumenten zich moeten verzekeren voor een bescherming waarop ze wettelijk gezien al recht hebben?

Ziet u nood aan bijkomende regelgeving om het begrip grove nalatigheid duidelijker af te bakenen en de aansprakelijkheid van banken te verduidelijken? De interpretatie daarvan verschilt immers wel eens per geval of naargelang de consument.

07.02 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, à la suite de récents articles sur le phishing, j'apprends votre souhait de voir un plan d'action concret de la part des banques avant l'été.

Ce plan doit assurer une détection plus rapide et un blocage des transactions suspectes; une protection plus forte des applications bancaires; de meilleures règles de remboursement; une collaboration active entre les banques pour ne plus laisser de place aux fraudeurs et un numéro général pour le phishing.

"Les banques disposent de la technologie, des données et des moyens", avez-vous affirmé. J'étais heureux de le lire. Car le phishing est un fléau, pas seulement pour les publics moins aguerris aux nouvelles technologies. Il importe, aujourd'hui plus que jamais, que les banques agissent. Le 23 septembre dernier, je vous interrogeais au sein de cette commission face aux banques qui se dérobent à leur responsabilité de dédommager la clientèle lésée. Les banques invoquent trop régulièrement le principe de "négligence grave".

Vous me communiquez dans votre réponse en septembre quelques éléments sur lesquels je souhaiterais revenir.

Monsieur le ministre, où en sont les discussions au niveau européen pour mieux définir la notion de négligence grave, notamment via des lignes directrices dans le cadre du règlement sur les services de paiement (PSR)? Où en sont les travaux du groupe de travail chargé de réfléchir aux modalités concrètes de mise en œuvre d'une meilleure lutte contre le phishing, comme vous le relatiez dans votre réponse? Depuis votre sortie dans la presse, avez-vous eu des contacts avec le secteur bancaire? Nous sommes à la fin mars, le secteur bancaire aurait trois mois devant lui. Qu'attendez-vous concrètement d'ici l'été?

07.03 Minister Rob Beenders: Mijnheer Keuten, mijnheer Prévot, ik hoop oprecht dat er in elke commissie vragen blijven komen over phishing, al is het maar omdat we vanuit het Parlement alles moeten doen om de druk ten aanzien van de banken op te voeren. Ik ben daarin uw medestander. Dat houdt ook in dat we niet mogen volstaan met woorden, maar dat er ook actie moet worden ondernomen. De afgelopen maanden hebben we zeer intens overleg gepleegd met de bankensector en er worden stappen gezet. Zolang banken echter aangeven dat ze slechts 75 % van de phishingaanvallen kunnen tegenhouden, mogen we daar niet tevreden mee zijn. Ik zal de druk dus blijven opvoeren en we zullen met maatregelen blijven komen, ook deze week en de komende weken, om de verantwoordelijkheid bij de banken te laten toenemen. De wet is immers duidelijk, de discussie gaat over de interpretatie ervan. Als we die discussie moeten voeren om consumenten beter te beschermen tegen phishing, dan zal ik dat met veel overtuiging doen. Ik zal ook initiatieven nemen om de consumenten beter te beschermen. Dat staat gepland in de komende weken.

Wat de verzekering betreft, het is bizar dat banken producten ontwikkelen voor een probleem dat ze zelf moeten oplossen. Ik ben dus absoluut geen voorstander van dergelijke verzekeringen. Voor mensen kan dat een zekere gemoedsrust bieden en een aanvulling zijn, maar het mag nooit een excuus zijn voor een bank om haar verantwoordelijkheid niet te nemen. Ik vind het absurd dat mensen zich moeten bijverzekeren om zich in te dekken voor wetgeving die al aan hun kant staat.

De kern van de discussie met de banken is wat onder grove nalatigheid moet worden verstaan. Dat is de essentie van het debat. Van grove nalatigheid is sprake vanaf het moment dat iemand bewust een transactie uitvoert in het kader van fraude. Vanaf het moment dat een toegestane transactie is uitgevoerd en die kan worden verantwoord, ligt de verantwoordelijkheid bij de consument. Wanneer er echter een niet-toegestane betalingstransactie is uitgevoerd, moet de bank gewoon terugbetalen. Dat is eenvoudig.

Bankfraude en phishing waren in de voorbije weken het thema dat het vaakst bij ons kabinet binnenkomt. We hebben nog nooit zoveel e-mails ontvangen over phishing en ik heb nog nooit zoveel gesprekken gevoerd over één onderwerp met slachtoffers. Telkens opnieuw blijkt dat het geen fraudeurs zijn, maar slachtoffers. De wet is duidelijk, pas wanneer iemand een fraudeur of crimineel is

en bewust ervoor zorgt dat er geld van een rekening verdwijnt, is er sprake van een fout. In alle andere gevallen niet. We zien dat consumenten het slachtoffer zijn van criminelen en toch zelf het etiket crimineel krijgen, waardoor ze hun geld niet terugkrijgen. Dat is het debat dat we momenteel voeren.

Ik ben ervan overtuigd dat als we dat scherpgesteld krijgen, de bescherming van de consument ineens exponentieel stijgt, maar ook dat de banken meer verantwoordelijkheid zullen nemen om phishing niet meer toe te laten. Op dit moment lijkt het alsof de banken zeggen dat ze toch geen verantwoordelijkheid dragen, het is de fout van degene die gephisht is, dat ze niets moeten doen en dus hun beveiliging ook niet verstrengen. Dat debat met de banken voeren we momenteel actief.

Los van alle maatregelen die nog uitgerold zullen worden of al zijn uitgerold, heb ik ook aan de sectorfederatie gevraagd om tegen de zomer een overzicht te geven van wat de banken nog zullen doen, naast de uitvoering van de wetgeving. Banken hebben immers niet voor alles wetgeving nodig om consumenten tegen phishing te beschermen. Ik wil tegen de zomer weten wat er nog op de planning staat om die 75 % die ze nu al kunnen tegenhouden, op te trekken naar liefst 99,9 %. Ik ben dus tegen die verzekering, laat dat duidelijk zijn.

S'agissant du nouveau règlement sur les services de paiement (PSR), un préaccord politique en trilogue avait été atteint en décembre 2025. Quelques réunions techniques ont encore eu lieu ces derniers mois. Une validation finale devrait bientôt intervenir au Parlement européen. Le texte passera alors au Comité des représentants permanents (COREPER) pour approbation avant d'être traduit. La publication du texte est attendue en 2026.

Concernant la négligence grave, ce texte prévoit des directives qui doivent permettre d'harmoniser l'appréciation de la négligence grave au sein des différents États membres et dans la jurisprudence même de chaque État, ceci sans porter atteinte à l'examen au cas par cas de chaque situation. Il est conseillé d'attendre la publication, prévue au plus tard en 2027. Je suis de près ces évolutions, tout en augmentant la pression sur les secteurs financiers afin que les banques assument davantage leurs responsabilités dans la lutte contre le phishing et toutes les formes de fraude en ligne.

Concernant votre quatrième question, monsieur Prévot, depuis mes prises de position publiques, Febelfin a pris contact mais il me faut souligner que ces échanges n'ont pas encore conduit au changement structurel nécessaire. Les chiffres ne laissent aucun doute, le phishing est aujourd'hui le phénomène criminel le plus fréquent en Belgique, avec presque 50 % de la population qui y est confrontée, et plus de 216 tentatives d'arnaque par Belge et par an. Dans le même temps, les dommages restent gigantesques, s'élevant à 272 millions d'euros de fraude de paiement selon la BCE, et jusque 4,2 milliards d'euros selon la BCE. Pas moins de 92 % des pertes liées à la fraude au virement sont finalement assumées par le consommateur. Dans ce contexte, le fait que les banques continuent d'agir chacune de leur côté avec des niveaux d'ambition très variables constitue aujourd'hui un problème fondamental.

Afin de remédier à l'approche fragmentée et de renforcer la coordination entre les différents acteurs, j'ai constitué un groupe de travail intersectionnel visant à mieux organiser la lutte contre la fraude bancaire. Ce groupe réunit les différents cabinets ministériels compétents ainsi que plusieurs administrations, à savoir le SPF Économie, la Banque nationale de Belgique, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Il vise à coordonner et à échanger des informations sur les différentes actions entreprises en matière de lutte contre le phishing.

Ik zal pas echt tevreden zijn als we op 99,9 % zitten. Dat is de ambitie. Inzake de definitie van grove nalatigheid zult u de komende weken meer horen.

07.04 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, we zijn het in grote lijnen eens. Ik ben blij dat u de zaak vastneemt en ernstig neemt. Ik ben heel benieuwd naar de initiatieven op korte termijn, de komende weken en tegen de zomer. We zullen ze zeker van nabij opvolgen.

De definitie van grove nalatigheid is inderdaad de essentie. Misschien is het een idee om de bewijslast om te keren. Wanneer het begrip grove nalatigheid door een bank of verzekeringsinstelling wordt aangehaald, staat de consument die gehackt of gephisht is, immers per definitie zwak om op te boksen tegen een dergelijke instelling. Dat is dus een suggestie.

Ik hoop dat uw overleg met de FSMA zal leiden tot duidelijkheid en tot een hoger percentage dan 75 %.

Ik rond af met een algemene suggestie die ik ook aan onze premier heb bezorgd in het kader van zijn bevoegdheid voor het Centrum voor Cybersecurity België. De enige manier om de burger vanuit de overheid preventief te sensibiliseren of beter te sensibiliseren voor cyberdreigingen is door het onderwerp uit de taboesfeer te halen. Bij phishing neemt dat al wat af. Vroeger werden vooral ouderen of digitaal zwakkeren gephisht, maar tegenwoordig zijn hackers zo sterk dat iedereen kan worden gephisht, zowel u en ik als jongeren. Het kan iedereen overkomen. Het onderwerp komt dus stilaan uit de taboesfeer en dat is maar goed ook. Andere vormen van hacking, zoals identiteitsfraude en bedrijfs- of professionele hacking, zitten echter nog sterk in de taboesfeer. Daar ligt een rol voor de overheid, om die vormen uit de taboesfeer te halen. De overheid kan dat doen door veel transparanter te communiceren wanneer ze zelf wordt gehackt. Al te vaak ontbreken de post-incidentanalyses. Limburg.net is een aantal jaren geleden gehackt, maar nadien mocht niemand weten wat de oorzaak van die hack was, welke fouten werden gemaakt en wat wij daaruit kunnen leren. Het gaat niet om met de vinger te wijzen of schuldigen aan te duiden, maar wel om het openbaar maken van wat fout is gelopen en hoe dat kan worden vermeden. Ik hoop dat u daaraan wilt meewerken.

07.05 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, de nous avoir fait l'instantané de la situation.

Je vais vous faire une confidence, vous êtes certainement le membre du gouvernement avec lequel je suis le plus souvent d'accord. C'est un petit compliment, mais c'est un compliment quand même. Je l'ai toujours dit, depuis votre première note d'orientation, vos intentions sont bonnes.

Vous devez maintenant transformer l'essai et engranger des victoires dans les matières qui sont les vôtres. Puisque j'ai commencé par une petite confidence, je me permets de vous donner un conseil: faites attention aux libéraux.

Faites attention aux libéraux, et singulièrement à ce qui m'inquiète souvent, à savoir l'*overlap*, la superposition et les parois parfois poreuses entre vos compétences et celles de David Clarinval. Cela m'inquiète parfois, car on voit généralement que vous avez beaucoup d'ambition pour certaines matières et que celles-ci sont freinées par votre collègue David Clarinval. C'est particulièrement vrai sur la problématique du phishing, que je suis depuis de très nombreuses années, notamment au sein de cette commission de l'Économie et de la Protection des consommateurs.

Vous l'avez rappelé, chaque jour, chaque heure, le phishing fait des victimes. Il s'agit d'ailleurs du phénomène criminel le plus important en Belgique. Pour cette raison, au-delà des effets d'annonce que vous avez faits il y a quelques jours et dont je me suis immédiatement réjoui, vous devez continuer ce bras de fer avec ce géant qu'est le secteur bancaire, qui a la mémoire courte. C'est évidemment un message d'encouragement.

Vous avez toutefois, avec les prérogatives qui sont les vôtres, la possibilité de mener ce que vous êtes en train de faire et de gagner ce bras de fer. Le jour où vous arriverez, et je l'espère avant l'été comme cela a été annoncé, à freiner ce phénomène de fraude qu'est le phishing, je serai votre premier supporter.

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

08 **Samengevoegde vragen van**

- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De manoeuvres van de energieleveranciers met hun vaste energiecontracten" (56014161C)
- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vaste energiecontracten die minder vast blijken dan gedacht" (56014369C)
- Rajae Maouane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De prijzen van de energiecontracten" (56014688C)

08 **Questions jointes de**

- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les manœuvres des fournisseurs d'énergie sur leurs contrats fixes" (56014161C)
- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les contrats d'énergie fixes qui sont moins fixes que prévu" (56014369C)
- Rajae Maouane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les prix des contrats énergétiques" (56014688C)

08.01 **Patrick Prévot (PS):** Monsieur le ministre, suite à la fermeture du détroit d'Ormuz au Moyen-Orient et à ses conséquences sur l'approvisionnement en énergie, des fournisseurs d'énergie ont modifié leur carte tarifaire pour leurs contrats fixes en cours de mois. Modifier les règles en cours de jeu, c'est très pernicieux – et je pèse mes mots – de la part des fournisseurs d'énergie. Au bout du compte, c'est une nouvelle fois le consommateur qui trinque; je ne compte plus le nombre de fois où j'ai pu prononcer cette phrase au sein de cette commission. Modifier les règles en cours de jeu est scandaleux et contrevient totalement à l'esprit du contrat fixe souscrit par les consommateurs. Fixe, cela veut justement dire qu'on ne peut pas le modifier. Modifier les règles en cours de jeu, c'est évidemment très problématique.

Avec l'éclatement du conflit, certains fournisseurs, comme Mega, annoncent qu'ils vont soit supprimer les réductions de bienvenue pour les contrats fixes, soit publier une nouvelle fiche tarifaire avec des tarifs plus élevés, soit carrément stopper la commercialisation des contrats fixes. Testachats déplore cette attitude et a interpellé la CREG ainsi que l'Inspection économique.

Monsieur le ministre, quand pouvons-nous espérer recevoir l'avis de la CREG et de l'Inspection économique sur ces pratiques? Que nous dit la législation en vigueur sur la possibilité pour les fournisseurs d'énergie de changer leur carte tarifaire en cours de mois? Le cadre législatif actuel est-il suffisamment clair, lisible et protecteur pour le consommateur? Le cas échéant, comptez-vous apporter de la clarté et de la lisibilité à certaines zones grises dont pourraient profiter les fournisseurs d'énergie, comme on peut malheureusement le constater aujourd'hui?

08.02 **Annik Van den Bosch (PVDA-PTB):** Mijnheer de minister, recent berichtten *Knack* en *De Tijd* over problematische praktijken bij energieleveranciers in België. Zo zouden sommige leveranciers hun prijzen van vaste contracten tot wel drie keer per maand hebben aangepast, wat indruist tegen het principe van prijszekerheid dat zulke contracten net moet bieden.

Zowel de CREG als de Economische Inspectie hebben die praktijken aangeklaagd, maar geven tegelijk aan dat ze momenteel over onvoldoende wettelijke middelen beschikken om effectief in te grijpen. Consumentenorganisatie Testaankoop stelt zich openlijk de vraag wat het nut is van een regulator, als die niet kan optreden tegen dergelijke praktijken. Testaankoop onderzoekt momenteel zelfs de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen tegen bepaalde energieleveranciers.

De situatie zorgt voor grote onzekerheid bij consumenten, die geconfronteerd worden met stijgende en onvoorspelbare energiefacturen, ondanks het sluiten van een zogenaamd vast contract.

Hoe beoordeelt u de praktijken waarbij vaste energiecontracten tijdens de looptijd worden aangepast? Acht u dat verenigbaar met de consumentenbescherming?

Hoe verklaart u dat zowel de CREG als de Economische Inspectie aangeeft niet te kunnen ingrijpen? Bent u bereid hun bevoegdheden uit te breiden?

Welke concrete maatregelen zult u nemen om consumenten effectief te beschermen tegen dergelijke praktijken en ervoor te zorgen dat vaste contracten ook werkelijk vast blijven?

Wat is uw reactie op het feit dat Testaankoop gerechtelijke stappen overweegt? Bent u bereid zelf initiatief te nemen om die praktijken aan te pakken?

08.03 Rajae Maouane (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, comme l'ont dit les collègues, la CREG alerte, et elle a raison de le faire. Elle appelle les consommateurs à vérifier leurs contrats face à la hausse des prix de l'énergie, qui est directement liée, je le rappelle, à la guerre illégale qu'Israël et les États-Unis ont décidé d'entreprendre au Moyen-Orient.

Mais derrière cette recommandation, il y a une réalité beaucoup plus inquiétante. Aujourd'hui, une majorité des ménages belges paient trop cher leur énergie. Pour l'électricité, c'est plus d'un ménage sur deux, 51 %, qui se retrouvent dans les contrats les plus chers du marché. Pour le gaz, c'est presque deux sur trois: 64 %. À l'inverse, seulement 10 % des ménages bénéficient des offres les plus avantageuses.

Que cela veut-il dire concrètement? Que des millions de personnes paient chaque mois plus que nécessaire pour un service essentiel, et que le manque d'information et l'asymétrie d'information continuent de jouer aux dépens des Belges. Cela signifie également que les plus gros fournisseurs, que ce soit ENGIE, Luminus, TotalEnergies, entre autres, concentrent une large part de ces contrats coûteux.

Dans le même temps, nous avons vu que les factures augmentent de manière importante – 45 euros en moyenne depuis début mars. C'est énorme. Pour beaucoup de Belges, c'est un coût supplémentaire sur des budgets déjà mis sous pression, qui sont déjà à bout.

Oui, on peut dire aux citoyens de comparer, de changer de contrat. Mais est-ce suffisant? Loin de là. Est-ce à eux seuls de porter cette charge dans un marché aussi complexe, aussi opaque, aussi volatil?

Monsieur le ministre, face à cette situation, quelles mesures structurelles prenez-vous pour protéger réellement les ménages? Envisagez-vous de renforcer l'encadrement des offres, la transparence des prix, voire des mécanismes automatiques de basculement vers des contrats plus avantageux?

Par ailleurs, il me semble que vous avez annoncé avoir demandé à la CREG d'engager les poursuites contre les distributeurs de produits pétroliers qui dépassent le prix maximum légal. Pouvez-vous nous dire où en est cette procédure aujourd'hui? Des contrôles ont-ils été effectués? Combien de contrôles? Des sanctions ont-elles été prises?

Quel signal concret avez-vous ou voulez-vous envoyer aux marchés pour garantir que ces pratiques ne continuent plus et qu'elles cessent immédiatement?

08.04 Minister Rob Beenders: Ik kan hierover kort en duidelijk zijn. Praktijken waarbij men de energieprij voor een vast contract van toepassing is per maand verhoogt, zijn ontoelaatbaar. Komende vrijdag stel ik de regering een regelgevend kader voor om dat voor eens en altijd te verbieden.

08.05 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, c'est exactement ce que je vous demandais à la question précédente. Je suis donc satisfait d'entendre que, tout comme nous, cela vous choque et que vous avez décidé de prendre ce dossier à bras-le-corps. Nous ne pouvons que vous encourager à vous rendre prochainement – c'est-à-dire vendredi – au Conseil des ministres avec la volonté de mettre en place un cadre clair, afin d'éviter qu'à l'avenir les consommateurs ayant signé en connaissance de cause un contrat fixe ne se retrouvent dupés et tributaires malgré eux d'un contrat fixe devenu variable.

J'espère que vos collègues comprendront à quel point il importe d'agir également sur cette mesure. Je vous remercie en tout cas pour votre volontarisme. Je vous remercierai une seconde fois si vous arrivez avec une bonne nouvelle.

08.06 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Ik kijk uit naar de beslissing komende vrijdag. Veel succes.

08.07 Rajae Maouane (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, je vous remercie pour la réponse courte ainsi que pour le scoop.

Il n'y a pas de journalistes dans la salle mais j'imagine que vous allez envoyer un Belga afin qu'on ait l'information. J'espère que vous aurez le soutien du gouvernement, puisque c'est une question qui concerne énormément de Belges. Des millions de personnes sont touchées.

Je vous avais posé des questions, notamment sur le fait d'avoir demandé à la CREG d'engager des poursuites contre les distributeurs de produits dépassant le prix maximum légal. Où en est cette procédure? Des contrôles ont-ils été réalisés et si oui, combien? Ce serait super si vous pouviez y répondre ultérieurement par écrit. Je suis très preneuse des réponses.

Nous reviendrons évidemment vers vous après le Conseil des ministres de vendredi et nous espérons que vous aurez le soutien nécessaire.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56014164C de Mme Grillaert est reportée. Mme Almaci est occupée dans une autre commission et a demandé à pouvoir poser ses questions plus tard.

09 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le futur droit pour un passager aérien de transformer un bon d'achat en virement bancaire" (56014335C)

09 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De invoering v.h. recht voor vliegtuigpassagiers om een voucher in te ruilen voor een terugstorting" (56014335C)

09.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, ce 12 mars, le Parlement européen a adopté une nouvelle directive conçue pour protéger les passagers aériens lésés par une annulation.*

La directive comprend la possibilité de refuser un remboursement par bon d'achat et le remplacer par une obligation de virement bancaire sous 14 jours. Ce choix qui sera accordée au consommateur marque une réelle avancée. Elle n'est pas la seule : la législation vise également à mieux protéger les voyageurs en cas de faillite d'un tour-opérateur. On pense à la faillite de Thomas Cook en 2019 qui avait laissé des dizaines de milliers de voyageurs bloqués. Selon les nouvelles règles, en cas d'insolvabilité, les clients devront être remboursés pour les services annulés par le fonds de garantie dans un délai de six mois.

Après le Parlement, ce sera au tour du Conseil d'adopter la législation et, enfin, les États membres disposeront de 28 mois pour la transposer dans leur droit national.

Monsieur le ministre, quelle sera la position de la Belgique lors du prochain Conseil européen sur ce dossier précis? Je l'ai dit, nous disposerons de 28 mois pour transposer cette directive dans notre droit. Récemment, c'est un peu dans la précipitation, proche de l'échéance, que le gouvernement a réalisé cet exercice pour la directive européenne visant à lutter contre le greenwashing. Comptez-vous procéder à la transposition de la directive avec plus de rapidité et ce, pour le bien des consommateurs belges?

Je vous remercie pour vos réponses.

09.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, la Belgique approuvera au Conseil la révision de la directive sur les voyages à forfait, qui apporte d'ailleurs de nombreuses améliorations en matière de protection des voyageurs. Le texte sera ensuite publié au *Journal officiel de l'Union européenne* et entrera en vigueur.

Dès que ce sera le cas, mes services entreprendront les démarches nécessaires pour transposer cette révision en droit national, conformément aux procédures à suivre.

09.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir dressé un instantané de la situation. J'ai donc bien compris que la Belgique approuverait le texte en Conseil et qu'ensuite, en fonction de l'agenda, il sera adapté en droit belge.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le rappel massif de BMW pour risque d'incendie" (56014340C)

10 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De grootschalige terugroepactie van BMW vanwege brandgevaar" (56014340C)

10.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, le constructeur BMW rappelle 337 000 véhicules à travers le monde en raison d'un risque d'incendie. La cause est une pose défectueuse du faisceau de câbles du tableau de bord qui pourrait, lors du remplacement du filtre d'habitacle, endommager ces câbles et déclencher un court-circuit avec dégagement de fumée et donc risque d'incendie. Selon la fiche de rappel de l'Office allemand des véhicules à moteur, les modèles 5, i7, 7, i5 et M5 produits entre le 9 juin 2022 et le 5 décembre 2025 sont concernés. Fin 2024, le constructeur allemand avait déjà rappelé 1,5 million de véhicules en raison d'un système de freinage défectueux.

Monsieur le ministre, bien que la Mobilité soit une compétence du ministre Jean-Luc Crucke, avez-vous connaissance du nombre de véhicules concernés par ce rappel en Belgique?

Deuxièmement, il incombe à BMW d'entamer toutes les démarches nécessaires pour que chaque consommateur concerné soit bel et bien informé du risque et de ce rappel. En votre qualité de ministre de la Protection des consommateurs, comment vous assurez-vous du respect de cette obligation de la part du constructeur allemand?

Enfin, je voudrais faire le parallèle avec le scandale des airbags défectueux, dont j'ai déjà eu l'occasion de parler au sein de cette commission, via au moins deux questions. Lors de cette affaire, on a vu que les propriétaires de véhicules rappelés n'étaient pas toujours couverts par leur assurance en cas d'accident alors qu'ils ne sont pas responsables du défaut de fabrication. Les compagnies d'assurance jouaient sur le fait que leur véhicule avait une injonction "*stop drive*", mais certains propriétaires ne sont pas au courant. Qu'en est-il dans le cas du rappel des véhicules BMW? Pouvez-vous faire le point sur la couverture assurantielle des propriétaires de véhicules concernés par ce rappel?

10.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, en effet, la surveillance et le rappel des véhicules ne relèvent pas de ma compétence, mais de celle du ministre de la Mobilité Jean-Luc Crucke.

Depuis le 13 décembre 2024, le règlement relatif à la sécurité générale des produits (GPSR) est d'application. Il prévoit notamment des dispositions spécifiques en matière de rappel de produits pour des raisons de sécurité. Toutefois, pour les véhicules, des règles sectorielles européennes spécifiques s'appliquent et priment ce cadre horizontal, bien que les règles relatives au rappel des produits pour des raisons de sécurité soient partiellement couvertes par le GPSR. Il incombe à l'autorité compétente en charge du produit concerné par le rappel dans chaque pays de l'Union européenne concerné – en l'occurrence, le SPF Mobilité et Transport – de veiller au suivi du rappel, conformément aux obligations spécifiques de la législation sectorielle. Je ne suis donc pas au courant du nombre de véhicules concernés par ce rappel en Belgique.

Il appartient également à l'autorité compétente de veiller à ce que les consommateurs concernés soient bien informés des dangers et des démarches à entreprendre avec leur voiture. Dans le cadre de la protection des consommateurs, je tiens néanmoins à souligner que le Car-Pass, qui doit obligatoirement être remis au moment de l'achat d'un véhicule d'occasion, contient des informations relatives au rappel éventuel.

En ce qui concerne la couverture assurantielle, l'assurance obligatoire de responsabilité civile pour les véhicules automoteurs reste pleinement d'application, y compris lorsqu'un véhicule fait l'objet d'un

rappel. Elle continue donc de couvrir les dommages occasionnés à des tiers. De même, les garanties contractuelles, parmi lesquelles l'assurance omnium couvrant les dommages matériels aux véhicules propres, restent en vigueur de manière inchangée. Il importe toutefois de souligner que les défauts du véhicule même ne sont généralement pas couverts par ces garanties. Il est dès lors recommandé à son propriétaire de contacter son assureur et de vérifier attentivement les conditions de son contrat.

10.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Effectivement, les couvertures assurantielles sont à géométrie variable. Nous avons justement vu, dans le cas des airbags défectueux, que les propriétaires de véhicules se sont malheureusement rendus compte trop tard que leurs assurances ne couvriraient pas ces défauts de véhicules. Cela reste évidemment un problème.

Merci d'avoir répondu à ce qui relevait directement de vos compétences. Vous avez même été un petit peu au-delà. Pour le surplus, pour tout ce qui est surveillance et rappels, qui dépendent évidemment directement de M. le ministre Crucke, je me suis déjà chargé de déposer également une question à votre collègue afin d'avoir l'ensemble des réponses par rapport à cette problématique.

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

11 Vraag van Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Krimpflatie" (56014472C)

11 Question de Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réduflation" (56014472C)

11.01 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, het is bijna Pasen en er verscheen een persbericht over de paaseitjes van Milka waaruit blijkt dat die vanbinnen hol zijn, terwijl we nog steeds dezelfde prijs betalen. Mondelez International, dat die eitjes maakt, heeft zijn productie verhuisd naar Polen. Alle eitjes worden nu daar gemaakt en er wordt blijkbaar gebruikgemaakt van een andere productielijn en -technologie. De structuur van de eitjes werd aangepast, waardoor er tussen beide helften van de eitjes een zichtbare holte is. Dat is ook een heel dure holte, want de geafficheerde prijs van de aangepaste lichtere zakjes eitjes is weliswaar gedaald van 2,85 euro naar 2,59 euro, maar de kostprijs per kilo is met 12 % gestegen, want een zakje weegt nu geen 100 g meer, maar 81 g.

U hebt bevestigd dat elke wijziging op een duidelijke en eerlijke manier moet worden meegedeeld. Hier is duidelijk sprake van krimpflatie. Wij hebben een resolutie die vanuit die realiteit vertrekt en duidelijk stelt dat krimp- en bekniwbelflatie een misleidende commerciële praktijk zijn. Daar gaat u 100 % mee akkoord. Niet alleen wordt de consument financieel benadeeld, ook de transparantie en eerlijke concurrentie komen onder druk te staan. Nochtans is het juridische kader duidelijk: de Europese FIC-verordening verplicht dat consumenten correct, duidelijk en niet-misleitend geïnformeerd worden over de samenstelling van producten.

Mijnheer de minister, hoe ver staat u concreet met de uitwerking van uw plannen rond krimpflatie en bekniwbelflatie? Zult u effectief kiezen voor bindende transparantieregels of blijft het bij sensibilisering en monitoring? Bent u bereid om in het kader van artikel 39 van de FIC-verordening gebruik te maken van de ruimte die lidstaten hebben om bijkomende nationale informatieverplichtingen op te leggen?

Zult u ervoor zorgen dat consumenten niet alleen achteraf thuis, maar ook vooraf in de winkel duidelijk worden geïnformeerd wanneer producten gewijzigd zijn? Tot slot, bent u bereid om die lijn ook politiek door te trekken en onze resolutie te steunen, zodat we die transparantieverplichtingen effectief kunnen verankeren? Ik kijk uit naar uw antwoord.

11.02 Minister Rob Beenders: Ik dank u voor uw zeer boeiende vraag. Ik steun alle acties tegen krimpflatie.

Ik heb eerst een initiatief genomen op Europees niveau, omdat dit Europese wetgeving betreft. We hebben echter geen Europees akkoord kunnen bereiken, wat ik jammer vind. Dat betekent evenwel

niet dat we nationaal niets kunnen doen.

Nationale regels betreffende consumentenbescherming mogen nooit in strijd zijn met Europese regelgeving. Daarmee moeten we altijd rekening houden. Daarom hebben we de administratie gevraagd om te onderzoeken welke marge ik heb binnen het juridische kader om nationale maatregelen te nemen.

We werken momenteel op Belgisch niveau een voorstel uit over krimpflatie. Zodra dat klaar is, zal ik het bespreken met collega Clarinval, die mede bevoegd is. Daarna zullen we met een voorstel naar het Parlement komen om maatregelen te nemen tegen krimpflatie.

Wordt dus vervolgd. Ik had liever gehad dat er een Europese aanpak kwam, maar dat is niet gelukt. We zullen het dus op Belgisch niveau doen. Dat is de situatie vandaag.

11.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, het is heel spijtig dat het niet gelukt is in Europa. Volgens mij eten ze daar niet graag paaseitjes. Ik hoop dat het op nationaal niveau snel in orde kan zijn. We zullen onze resolutie in april indienen, dus wie weet hoe snel het kan gaan.

11.04 Minister Rob Beenders: Ik mag niet stemmen in het Parlement.

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

12 Vraag van Meyrem Almaci aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Spotgoedkope ledmaskers" (56014505C)

12 Question de Meyrem Almaci à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Des masques LED à un prix dérisoire" (56014505C)

12.01 Meyrem Almaci (Ecolo-Groen): Aangezien ik ook een hoorzitting volg in de commissie voor Buitenlandse Betrekkingen, houd ik het kort en verwijs ik naar de schriftelijke versie van mijn ingediende vraag.

Beste minister, recent ontstond er ophef over de verkoop van ledmaskers aan een prijs van 28 euro bij een bekende retailer, Primark. De prijs van courante toestellen die deze led-therapie bieden, ligt meestal tussen 200 en 700. Op sociale media rezen dan ook heel wat vragen over de kwaliteit en veiligheid van deze aanbieding, en wellicht kregen ook andere collega's net als ik mails hierover. Ook de doeltreffendheid van het toestel werd in vraag gesteld door een dermatoloog. Dit voorbeeld is echter niet het eerste geval van goedkope schoonheidsproducten die als beauty hypes op sociale media, massaal verkocht worden. Vaak zijn deze producten schadelijk voor de gezondheid en slecht voor het milieu: schadelijke bestanddelen komen direct in aanraking met het lichaam, en komen uiteindelijk ook in de natuur terecht. Ook de verborgen sociale kosten van ondermaatse arbeidsvoorwaarden en omstandigheden baren zorgen.

Vandaar volgende vragen mijnheer de minister:

Bent u op de hoogte van deze case?

Is er in het geval van dit product een controle geweest of het voldoet aan de nodige veiligheidsvoorwaarden? Op welke manier gebeuren de controles op dergelijke producten, vaak onderdeel van hypes?

De pakjestaks is niet van toepassing op retailers die spotgoedkope producten in hun winkels aanbieden. Nochtans zijn deze producten zelden duurzaam te noemen. Hoe garanderen we consumenten dat de producten in goedkope winkels als Shein en Primark toch voldoen aan onze economische, ecologische en sociale maatstaven?

Alvast mijn dank voor uw antwoorden.

12.02 Minister **Rob Beenders**: De administratie is niet op de hoogte van de specifieke case van de ledmaskers. Er is door de FOD Economie nog geen concrete controle uitgevoerd op ledmaskers.

Uiteraard zijn ook die producten onderworpen aan de Europese verordening inzake algemene productveiligheid, de *general product safety regulation*. Bij de standaardproductcontrole vraagt de FOD Economie bij de fabrikant of de invoerder de technische documentatie op om de conformiteit te verifiëren. Ook de online beschikbare informatie wordt gecontroleerd.

Daarnaast moeten producten ongeacht hun prijs altijd voldoen aan de consumentbeschermende maatregelen en de geldige regels. Ook de economische en sociale normen en milieunormen moeten worden gevolgd. Goedkopere winkelketens zoals Primark zijn zoals elke andere onderneming onderworpen aan dezelfde economische verplichtingen. Zij worden ook proactief door de FOD Economie gecontroleerd, fysiek en online.

De ecologische, duurzame en sociale aspecten van uw vraag vallen onder de bevoegdheid van mijn collega Clarinval.

12.03 **Meyrem Almaci** (Ecolo-Groen): Dank u, mijnheer de minister.

Ik zal uw collega-minister Clarinval daarover ondervragen. Voor mij is het belangrijk dat er proactief steekproeven gebeuren, zoals u hebt aangegeven.

De case zelf is u niet bekend. Wanneer evenwel een product zoals een op elektriciteit werkend schoonheidsmasker dat normaal gezien ettelijke honderden euro's kost, hier plots aan 28 euro wordt aangeboden, kan men zich toch ernstige vragen stellen of het product wel voldoet aan de kwaliteitsvereisten op het vlak van het milieu, de sociale omstandigheden waarin het product is geproduceerd en tot hier is geraakt, en de veiligheid voor de gebruiker.

Ik heb gevraagd naar een maatregel vergelijkbaar met de pakjestaks voor retailers die spotgoedkope producten aanbieden. Ik zal die vraag ook aan minister Clarinval stellen, die daar deels voor bevoegd is.

Wanneer een dergelijk product in de rekken ligt, ontstaat er een stormloop op de winkels die het verkopen. Er bestaat een hype rond ledmaskers. De degelijke maskers kosten tot 800 euro. Wanneer een dergelijk product aan 28 euro in de rekken ligt, hoop ik dat er een mechanisme in werking treedt waardoor de FOD Economie de toestand van naderbij bekijkt. In dit geval lijkt dat niet te zijn gebeurd. Het feit dat u niet op de hoogte bent van de case, baart mij enigszins zorgen. Men moet ervoor zorgen dat er een adequaat alarmmechanisme in werking treedt bij hypes of bij de verkoop van een product tegen een veel lagere prijs dan normaal. Er mag niet met verlies worden verkocht. Behalve voor landbouwproducten is dat de economische regel. Men zou dus automatisch moeten kunnen ingrijpen. Dat is mijn oproep voor u.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

13 **Vraag van Meyrem Almaci aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek naar Winvest Holding" (56014330C)**

13 **Question de Meyrem Almaci à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'enquête sur Winvest Holding" (56014330C)**

13.01 **Meyrem Almaci** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik verwijs naar de tekst van mijn vraag zoals ingediend.

Beste minister, in 2023 heeft het kabinet van voormalig staatssecretaris voor Consumentenzaken Eva De Bleeker een onderzoek geïnitieerd bij de Economische Inspectie naar het Antwerpse vastgoedbedrijf Winvest Holding naar aanleiding van een storm aan klachten over oneerlijke en hardhandige praktijken en preciaire gebreken die zich opstapelen: waterlekken, slechte isolatie, vochtproblemen, onvergunde terrassen, gebrekkig renovatiewerk... Winvest Holding zelf reageert niet

op aanmaningen of klachten van slachtoffers.

Is dit onderzoek reeds uitgevoerd en/of nog lopende? Wat zijn de resultaten van dit onderzoek? Wat zullen de gevolgen zijn naarmate de conclusies?

13.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Almaci, het onderzoek van de Economische Inspectie is afgerond en de bevindingen zijn vastgelegd in een pv. De dienst Sancties en Juridische Geschillen van de FOD Economie heeft nog geen definitieve beslissing genomen, waardoor dat nog niet is gepubliceerd en ik u dus geen verdere informatie kan verstrekken. Die beslissing komt er zeer binnenkort aan en ik beloof u die dan te bezorgen.

13.03 **Meyrem Almaci** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, dank u wel voor die reactie.

Ik ben blij te horen dat er snel een antwoord zal komen, want het gaat om een prominente Antwerpse vastgoedontwikkelaar die ervan wordt beschuldigd gebruik te maken van knokploegen.

Volgens berichtgeving in *Het Laatste Nieuws* en *De Morgen* zou die vastgoedontwikkelaar een soort van knokploegsysteem hanteren waarbij huurders, wanbetalers, onder druk worden gezet om hun woning te verlaten, met intimidatie en bedreigingen van fysiek geweld.

Achteraf wordt altijd gesteld dat het uit de hand is gelopen, maar de manier van werken van deze holding is toch heel bizar. Er loopt dan ook een opsporingsonderzoek bij het Antwerpse parket. Destijds heeft uw voorganger, voormalig staatssecretaris De Bleeker, ook een onderzoek gevraagd.

Daarnaast staan panden van de holding langdurig leeg, terwijl er een woningcrisis is. De juridische aanpak is bijzonder agressief en er wordt niet gereageerd op aanmaningen of klachten van slachtoffers.

Ik kijk dan ook uit naar de resultaten van het onderzoek. Gezien de ernst van de gedragingen van die holding hoop ik dat dit ook tot ernstige gevolgen zal leiden, zodat het afschrikkingseffect groot genoeg is en dergelijke praktijken niet worden voortgezet.

Voor slachtoffers heeft dat immers een grote impact. Ik hoop dan ook dat het signaal duidelijk genoeg zal zijn en dat dit soort praktijken in de toekomst niet meer zal voorkomen, noch in Antwerpen, noch elders.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

14 **Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques commerciales trompeuses et l'IA dans le cadre des "faux vétérinaires" (56014630C)**

14 **Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Misleidende handelspraktijken en het gebruik van AI om 'nepdierenartsen' op te voeren" (56014630C)**

14.01 **Anthony Dufrane** (MR): Monsieur le président, je remercie mes collègues Sophie Thémont et Patrick Prévot pour leur courtoisie en me permettant de poser ma question maintenant.

Monsieur le ministre, plusieurs journaux français ont récemment mis en lumière une dérive inquiétante du marketing digital: l'usage de l'intelligence artificielle pour créer une autorité médicale fictive. Dans le cas présent, il s'agit d'une simple litière pour chats, mais ce procédé vise à manipuler l'émotion des propriétaires d'animaux en inventant des risques sanitaires liés à une litière prétendument toxique, afin de promouvoir des produits commercialisés à un prix plus de cinq fois supérieur à la normale.

Pour cela, les publiportages utilisent l'image de vétérinaires créés par l'intelligence artificielle ou de véritables vétérinaires sans leur accord. Cette stratégie, fondée sur l'usurpation d'identité et la diffusion de fausses informations pseudo-scientifiques, tombe sous le coup de la législation sur les pratiques commerciales déloyales.

Premièrement, monsieur le ministre, l'Inspection économique du SPF Économie a-t-elle été saisie de

plaintes concernant ces publicités ciblées par Meta et visant spécifiquement les consommateurs belges?

Deuxièmement, la législation belge sur les pratiques commerciales trompeuses prévoit des sanctions sévères pour l'usurpation de titres professionnels. Comment la justice compte-t-elle sanctionner une entreprise qui utilise des avatars de vétérinaires générés par l'intelligence artificielle pour dénigrer les produits de la grande distribution?

Troisièmement, au-delà de l'aspect commercial, l'Ordre des vétérinaires francophone et son homologue néerlandophone ont-ils été alertés des risques d'usurpation de noms de praticiens réels?

Quatrièmement, la marque affirme que les visuels générés par l'intelligence artificielle avaient une visée pédagogique. Ne s'agit-il pas d'un abus de langage manifeste visant à contourner l'obligation de loyauté?

Cinquièmement, quelle campagne d'information prévoyez-vous pour sensibiliser les citoyens belges à ces nouvelles formes de fraude reposant sur l'intelligence artificielle et visant à provoquer un achat impulsif dicté par la peur?

14.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, l'Inspection économique n'a pas repéré de signalement concernant des publicités spécifiques liées à la vente de litières pour chats.

De manière générale, le Code pénal sanctionne l'usurpation de fonction, de titre ou de nom. L'article 24 de la loi du 28 août 1991 sur l'exercice de la médecine vétérinaire punit, quant à lui, d'une peine d'amende celui qui s'attribue publiquement le titre de médecin vétérinaire sans y avoir droit. Cependant, ces dispositions ne ressortissent pas de mes compétences.

L'Inspection économique demeure toutefois compétente pour contrôler le respect du Code de droit économique, notamment en matière de pratiques commerciales déloyales. Dans ce cas précis, les agissements signalés pourraient également être qualifiés de pratiques trompeuses au sens de l'article VI.97, 6° du Code de droit économique, qui vise notamment la nature, les qualités et les droits de l'entreprise ou de son intermédiaire, tels que son identité, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation, ses droits de propriété intellectuelle ainsi que ses récompenses ou distinctions.

Les pratiques commerciales déloyales sont punies d'une lourde sanction de niveau 2, c'est-à-dire d'une amende pénale allant d'un montant minimum de 26 euros à un montant maximum de 10 000 euros ou de 4 % du chiffre d'affaires annuel total, si cela représente un montant plus élevé.

L'Inspection économique n'a pas pris contact avec les Ordres des vétérinaires à ce sujet et dispose toutefois des compétences nécessaires pour demander aux plateformes le retrait de contenus en ligne lorsqu'ils contreviennent au Code de droit économique. Ses compétences seront mobilisées si la situation l'exige, sous réserve d'une analyse préalable de la proportionnalité des mesures envisagées.

Concernant l'obligation de mentionner qu'une image est générée par l'intelligence artificielle, celle-ci est effectivement prévue par l'AI Act. L'article 50 impose aux fournisseurs et aux déployeurs de certains systèmes d'intelligence artificielle des obligations de transparence, notamment l'indication claire que les images ainsi que tout autre contenu visuel, audio, vidéo ou textuel ont été générés ou manipulés par l'intelligence artificielle.

Cette obligation s'appliquera à partir du 2 août prochain. Elle vise à renforcer la protection des consommateurs et à réduire les risques de confusion, de tromperie ou d'imitation.

Dans ce cadre, une mention explicite que l'image a été générée par l'intelligence artificielle deviendra une exigence légale pour tout contenu qui relève du champ d'application de l'article 50 de l'AI Act.

Le SPF Économie ne prévoit pour l'instant pas de campagne de sensibilisation spécifiquement sur ce thème. Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, il continue toutefois de sensibiliser en permanence via ses différents canaux de communication sur les différentes formes de fraude et les bons réflexes à adopter pour s'en prémunir.

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

L'usage de l'intelligence artificielle couplé à un marketing de la peur et de la culpabilisation est un danger pour les citoyens, et dans de nombreux autres domaines que ceux des animaux. La publicité évoluant, nous devons nous adapter pour que la législation suive et encadre de nouvelles pratiques.

J'attends, tout comme vous, avec impatience cette date du 2 août 2026.

Je ne doute pas que vous serez attentif au respect et à la protection des consommateurs, dans ce cas-ci par rapport à l'intelligence artificielle.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

15 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La recrudescence des arnaques liées aux contrats d'énergie" (56014535C)

15 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toename van het aantal gevallen van oplichting met energiecontracten" (56014535C)

15.01 Sophie Thémont (PS): *Monsieur le ministre, dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie et les inquiétudes qu'elle suscite chez de nombreux ménages, les tentatives d'escroquerie se multiplient. De nombreux courriels frauduleux circulent actuellement, promettant des économies importantes sur les contrats d'énergie ou annonçant de fausses hausses imminentes afin d'inciter les consommateurs à agir dans l'urgence.*

Ces messages utilisent parfois des noms d'organisations à consonance officielle ou se font passer pour des fournisseurs d'énergie connus, ce qui renforce la confusion. Dans certains cas, il s'agit de tentatives d'hameçonnage visant à obtenir des données personnelles. Dans d'autres, des factures falsifiées sont envoyées avec des numéros de compte frauduleux, exposant directement les consommateurs à des pertes financières.

Plusieurs fournisseurs ont d'ailleurs signalé une augmentation de ces pratiques, notamment via de faux courriels envoyés en leur nom. Cette situation est particulièrement préoccupante car elle cible des consommateurs déjà fragilisés par le contexte économique, et repose sur des mécanismes de pression et d'urgence qui limitent leur capacité à vérifier l'information.

Dans ce contexte j'aimerais vous poser les questions suivantes:

Disposez-vous de données récentes concernant l'ampleur de ces fraudes liées aux contrats d'énergie et leur évolution en Belgique?

Quelles mesures concrètes avez-vous mises en place pour renforcer la protection des consommateurs face à ces pratiques, notamment en matière de prévention et de détection des tentatives d'hameçonnage?

Comment votre administration collabore-t-elle avec les fournisseurs d'énergie et les autorités compétentes afin d'identifier plus rapidement ces fraudes et d'en limiter la propagation?

Enfin, des actions spécifiques d'information et de sensibilisation sont-elles prévues afin d'aider les consommateurs, en particulier les plus vulnérables, à reconnaître ces arnaques et à s'en prémunir efficacement?

Je vous remercie.

15.02 Rob Beenders, ministre: Madame Thémont, selon mes informations, en 2025, sept signalements ont été introduits concernant du *phishing* visant des contrats d'énergie, dont un signalement mentionnant un préjudice financier pour un montant de quelque 1 500 euros. Depuis le 1^{er}

janvier 2026, dix signalements ont été enregistrés à ce sujet, sans qu'aucun d'entre eux ne fasse état de dommages financiers. Même si ces chiffres ne paraissent pas affolants au premier regard et ne concernent que l'énergie, si l'on observe l'ensemble des chiffres en rapport avec le *phishing*, on constate l'existence d'une véritable épidémie en cours et contre laquelle, à mes yeux, les banques ne jouent pas suffisamment leur rôle.

C'est la raison pour laquelle j'ai exigé, la semaine dernière, que la fédération sectorielle Febelfin vienne avant l'été avec un plan d'action bancaire concret et ambitieux. L'heure n'est plus aux intentions, mais à des mesures tangibles qui protègent vraiment les clients. Ce plan d'action doit assurer une détection plus rapide et un blocage des transactions suspectes, une protection plus forte des applications bancaires, de meilleures règles de remboursement qui soient uniformes, une collaboration active entre les banques pour ne plus laisser de place aux fraudeurs et un numéro général pour le *phishing*.

Concernant vos autres questions, l'Inspection économique participe à une *task force* trimestrielle réunissant la CREG et le Service de Médiation de l'Énergie afin d'échanger des informations relatives aux pratiques trompeuses observées sur le marché énergétique. Lorsque l'Inspection économique constate une fraude commise au nom d'une entreprise existante, celle-ci est informée de l'usurpation de son nom. Elle informe également les différents acteurs impliqués tels que les institutions financières et les opérateurs télécom afin que des actions appropriées puissent être entreprises et qu'ils puissent, si nécessaire, bloquer eux-mêmes l'accès à un numéro de compte bancaire. Le SPF Économie a déjà mené plusieurs campagnes de sensibilisation relatives à la fraude en ligne et continuera à le faire. Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, il les sensibilise en permanence via des canaux de communication aux différentes formes de fraude ainsi qu'aux bons réflexes à adopter pour se protéger.

15.03 **Sophie Thémont (PS):** Monsieur le ministre, merci pour vos réponses.

Il est vrai que ces arnaques ne sont pas nouvelles, mais force est de constater qu'elles deviennent de plus en plus sophistiquées et de plus en plus crédibles. Elles reposent sur des techniques bien identifiées: usurpation d'identité de fournisseurs, faux e-mails ou encore IBAN frauduleux. C'est vrai que nous avons ici un message alarmiste, qui joue aussi sur la peur et l'urgence. Quand on voit la hausse des prix de l'énergie, quand on est confronté à une arnaque crédible, on peut évidemment se faire piéger.

J'entends que la fédération sectorielle aura un plan d'action qui sera, me dites-vous, assez ambitieux pour avoir des détections plus rapides. Je reviendrai donc vers vous. Je vous interrogerai en tout cas sur ce plan.

Mais il est vrai qu'il y a une hausse des constats réalisés par le SPF Économie suite à ces différents signalements. J'entends bien qu'il y a des campagnes de sensibilisation, et que le SPF continuera à en mener; mais je pense qu'il faut vraiment renforcer les contrôles et la transparence.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

16 **Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La transparence des mentions d'origine sur les produits alimentaires" (56014536C)**

16 **Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Transparante herkomstvermeldingen op voedingsproducten" (56014536C)**

16.01 **Sophie Thémont (PS):** Monsieur le ministre, selon une enquête réalisée en mai 2024 pour la Fevia, 72 % des consommateurs belges déclarent privilégier les produits locaux. Dans le même temps, de nombreux consommateurs rencontrent des difficultés à distinguer une véritable indication d'origine d'un simple argument marketing.

Comme le met en évidence un récent article de presse, l'utilisation de mentions telles que "Made in Belgium" ou de symboles comme le drapeau belge entretient une confusion importante. En Belgique, contrairement à d'autres pays, cette mention ne fait pas l'objet d'un cadre légal spécifique et peut être

utilisée dès lors que le produit est simplement conditionné sur le territoire. Cette situation est d'autant plus problématique que les contrôles révèlent de nombreux manquements. Entre mars et décembre 2024, l'Inspection économique du SPF Économie a contrôlé 469 entreprises et a constaté des infractions dans près d'un cas sur deux, soit 596 manquements, notamment en matière d'indication d'origine ou d'informations trompeuses.

Par ailleurs, pour de nombreux produits transformés, aucune obligation générale n'impose d'indiquer l'origine des ingrédients, ce qui renforce encore le flou pour les consommateurs. Si des initiatives ont été évoquées, notamment à la suite de la *task force* agroalimentaire lancée en 2024 par votre collègue David Clarinval, celles-ci semblent se heurter aux limites du cadre européen et ne répondent pas pleinement aux attentes en matière de transparence.

Dans ce contexte les consommateurs ne disposent pas toujours d'une information claire, fiable et compréhensible, ce qui limite leur capacité à faire des choix éclairés.

Monsieur le ministre, quelles mesures concrètes comptez-vous prendre pour renforcer la transparence et la lisibilité des mentions d'origine sur les produits alimentaires? Envisagez-vous de mieux encadrer l'usage de la mention "Made in Belgium" afin d'éviter toute utilisation trompeuse pour le consommateur? Comment comptez-vous renforcer les contrôles et les sanctions face aux infractions constatées en matière d'étiquetage? Finalement, quelles initiatives entendez-vous prendre pour améliorer l'information des consommateurs et leur permettre d'identifier clairement l'origine réelle des produits qu'ils achètent?

16.02 Rob Beenders, ministre: Madame Thémont, je suis entièrement d'accord avec vous sur le fait qu'il est absolument essentiel, tant pour nos entreprises locales que pour les consommateurs, que les règles en matière d'étiquetage soient respectées et même renforcées.

C'est la raison pour laquelle je travaille actuellement sur différentes mesures à ce sujet avec l'Inspection économique. Ces mesures, que je présenterai à mes collègues du gouvernement d'ici l'été, doivent notamment permettre de retirer plus facilement des produits non conformes ou qui ne respectent pas la réglementation du marché en matière d'étiquetage.

16.03 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, je suis heureuse que vous soyez d'accord avec moi. J'entends évidemment les mesures que vous allez prendre. Je ne peux donc que vous encourager et vous féliciter pour ces initiatives.

Je reviendrai bien entendu vers vous pour savoir où cela en est, car il est essentiel – surtout dans le secteur alimentaire – de lutter contre toute forme de concurrence déloyale et de dumping économique, qui se font au détriment des producteurs locaux et des consommateurs.

Nous constatons aujourd'hui que trop de mentions entretiennent la confusion et induisent les consommateurs en erreur. Il est nécessaire d'agir davantage, comme vous l'avez souligné, en renforçant les contrôles et l'encadrement de ces mentions "made in Belgium".

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

17 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La tarification dynamique et les billets pour la Coupe du monde 2026" (56014537C)

17 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Dynamische prijsbepaling en de tickets voor het WK voetbal 2026" (56014537C)

17.01 Sophie Thémont (PS): L'association de consommateurs Testachats, aux côtés d'Euroconsumers et de Football Supporters Europe, a récemment déposé une plainte auprès de la Commission européenne concernant les conditions de vente des billets pour la Coupe du monde de football 2026. Selon ces organisations, le système est opaque et potentiellement abusif. Le recours à la tarification dynamique entraîne des variations importantes des prix en fonction de la demande. Certaines pratiques commerciales posent également question, comme la mise en avant de billets à bas

prix en quantité très limitée ou des mécanismes incitant à acheter dans l'urgence.

Je rappelle que j'ai déposé une proposition visant à interdire la tarification dynamique pour les billets d'événements culturels et sportifs, précisément pour mettre fin à ces pratiques et garantir des prix transparents et accessibles. Derrière ces mécanismes, c'est une logique de marché qui s'impose au détriment des consommateurs. À force de laisser faire, l'accès aux grands événements devient de plus en plus inégal et dépend désormais de la capacité à payer toujours plus. Dans un contexte où le coût de la vie augmente et où le pouvoir d'achat est sous pression, cette évolution est d'autant plus inacceptable et appelle une réponse forte des pouvoirs publics pour protéger les consommateurs.

Quelle est votre analyse de la plainte déposée par Testachats et ses partenaires? Considérez-vous que la tarification dynamique constitue une pratique problématique pour les consommateurs et qu'elle doit être encadrée ou interdite?

Quelles initiatives comptez-vous prendre pour garantir une transparence réelle des prix et mettre fin aux pratiques trompeuses dans la vente de billets?

Enfin, êtes-vous prêt à soutenir des mesures fortes, y compris des mécanismes de contrôle et de sanction, afin de garantir un accès équitable aux événements culturels et sportifs et d'éviter que ceux-ci ne soient réservés à une minorité capable de suivre cette inflation des prix?

17.02 Rob Beenders, ministre: L'utilisation du système de tarification dynamique pour la vente de tickets d'événement n'est pas en soi contraire à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales.

La FIFA, dans la mise en œuvre même de la tarification dynamique, doit respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales. Cela signifie que le consommateur ne peut pas être trompé ou induit en erreur. La Commission européenne devra donc examiner si, concrètement, la FIFA respecte cette interdiction et son obligation d'information précontractuelle. Le SPF Économie et moi-même suivrons de près cette affaire et les résultats auxquels l'enquête de la Commission aboutira.

Je suis favorable à un encadrement juridique de la tarification dynamique. S'agissant d'un marché largement transfrontalier, c'est au niveau européen qu'une telle réglementation doit, d'abord, être envisagée pour être réellement efficace. Je ne manquerai donc pas de soutenir toute initiative européenne à ce sujet. La Commission européenne avait indiqué dans son rapport *Digital Fairness Fitness Check* de 2024, qu'elle suivra cette pratique.

J'ai également eu l'occasion de soutenir, à plusieurs reprises, l'encadrement de cette pratique auprès du commissaire européen McGrath pour qu'elle soit intégrée dans le Digital Fairness Act à venir. Je suivrai avec attention l'évolution de ces discussions et je soutiendrai les mesures qui en découleront en faveur des consommateurs.

Dans l'intervalle, l'Inspection économique continue de contrôler le respect du Code de droit économique par les entreprises.

17.03 Sophie Thémont (PS): Merci, monsieur le ministre.

C'est un sujet qui me tient très à cœur. Comme je l'ai dit dans ma question, j'ai déposé une proposition de loi sur le sujet. En tout cas, elle est dans le pipeline. Elle a reçu toute une série d'avis favorables. Je vous invite à la lire. Vous me dites que cela dépend aussi de l'Europe, mais je pense qu'il y a moyen de faire des choses ici et d'en être le moteur.

L'accès aux événements culturels et sportifs doit rester un droit accessible à toutes et tous, et non devenir un privilège réservé à certains, qui pourraient suivre et payer toujours plus cher, d'autant plus dans le contexte économique actuel. Je dis toujours que la culture est un bien commun et qu'elle doit être accessible à toutes et à tous sans frontières, sans exclusion.

J'insiste vraiment sur le fait qu'il faut soutenir des mesures concrètes, y compris législatives, pour mettre fin à toutes ces dérives.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n° 56014544C, n° 56014548C et n° 56014682C de M. Patrick Prévot sont reportées.

18 Question de **Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les plaintes de consommateurs dans le secteur des télécommunications" (56014589C)

18 Vraag van **Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "De klachten van consumenten in de telecomsector" (56014589C)

18.01 **Sophie Thémont (PS)**: *Monsieur le ministre, le rapport annuel du médiateur des télécommunications met en évidence des difficultés persistantes rencontrées par de nombreux consommateurs dans leurs relations avec les opérateurs.*

Si le nombre total de plaintes diminue légèrement, certaines évolutions sont particulièrement préoccupantes. Les plaintes visant certains opérateurs, notamment Orange et Mobile Vikings, ont fortement augmenté en 2025, avec des hausses dépassant 30 %.

Ces plaintes concernent des situations concrètes qui affectent directement les consommateurs dans leur vie quotidienne. Elles portent notamment sur des pannes de services, des difficultés à obtenir une assistance effective, des erreurs lors de changements d'opérateur ou encore des problèmes techniques ayant causé des dommages.

D'autres difficultés récurrentes sont également signalées, en particulier en matière de résiliation de contrats ou d'accès à une information claire et rapide, y compris en cas d'incident affectant les données des clients.

Ces éléments traduisent un déséquilibre dans la relation entre les consommateurs et certains opérateurs et compliquent l'exercice de leurs droits.

Dès lors, monsieur le ministre, quelle analyse faites-vous de l'augmentation des plaintes introduites par les consommateurs à l'encontre de certains opérateurs? Comment vos services veillent-ils à assurer une protection effective des consommateurs dans ce secteur, notamment en matière d'information, de transparence et de traitement des plaintes? Quelles actions concrètes entendez-vous mettre en œuvre pour améliorer l'accessibilité des services clients et éviter que des consommateurs ne se retrouvent sans réponse ou sans interlocuteur? Enfin, envisagez-vous de renforcer les dispositifs de protection existants afin de mieux prévenir ces situations et de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs?

18.02 **Rob Beenders**, ministre: Madame Thémont, faisant suite à la publication du rapport annuel 2025 du service de médiation pour les télécommunications, l'IBPT a pris contact avec le médiateur. Une première réunion de travail a été fixée entre l'IBPT et le service de médiation pour les télécommunications afin d'examiner plus en détail les constats et d'identifier les actions envisageables, qu'elles soient d'ordre législatif, réglementaire ou communicationnel.

Parmi les thématiques qui seront abordées figurent notamment l'augmentation des plaintes concernant certains opérateurs, les principales difficultés rencontrées par Digi au cours de sa première année – portabilité des numéros et insuffisance du service à la clientèle –, la réalisation des contrats – difficultés pratiques et cas particuliers –, les dérangements et les demandes de compensation, la facturation des coûts uniques, la portabilité des numéros, le remboursement des avoirs aux utilisateurs par les opérateurs, le service à la clientèle et, plus largement, les défis de l'orientation client.

À la suite de cette analyse, l'IBPT me transmettra une proposition structurée d'actions envisageables organisées par thématique. L'IBPT a également intensifié ses contrôles auprès des opérateurs afin de s'assurer du respect des règles de protection des consommateurs. Les contrôles programmés pour 2026 sont détaillés dans le plan opérationnel 2026 de l'IBPT.

18.03 **Sophie Thémont (PS)**: Je constate en effet que ce rapport mettait en évidence les difficultés

rencontrées par de nombreux consommateurs dans leurs relations avec les opérateurs. J'entends qu'avec l'IBPT, des réunions seront organisées et que des constats seront dressés afin d'identifier les différentes actions à mettre en place. Je reviens toutefois à mon intervention précédente, à savoir que les plaintes visent systématiquement les mêmes entreprises. Le secteur des télécommunications joue ici un rôle central et pose clairement la question de l'efficacité des contrôles et des actions entreprises. Je resterai donc attentive aux suites concrètes qui seront données, car la confiance des consommateurs dépend également de la capacité du gouvernement à agir face à des situations répétées, y compris au sein de plusieurs secteurs.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Nous passons à présent aux questions adressées à la ministre Simonet.

19 Questions jointes de

- Florence Reuter à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "La vulnérabilité des PME face aux chocs énergétiques" (56014083C)

- Annik Van den Bosch à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "La crise énergétique" (56014368C)

- Sophie Thémont à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "Les mesures d'aide aux indépendants et PME face à la crise énergétique" (56014654C)

19 Samengevoegde vragen van

- Florence Reuter aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De kwetsbaarheid van kmo's voor energiecrisissen" (56014083C)

- Annik Van den Bosch aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De energiecrisis" (56014368C)

- Sophie Thémont aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De steunmaatregelen voor zelfstandigen en kmo's in het licht van de energiecrisis" (56014654C)

Madame Reuter est absente.

19.01 **Annik Van den Bosch** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, voor vele zelfstandigen en kmo's is de situatie vandaag bijzonder ernstig. Hun kosten stijgen dag na dag, terwijl hun marges verdwijnen. Door toenemende internationale spanningen voelen ze de gevolgen onmiddellijk op hun facturen, met name door stijgende energieprijzen, hogere transportkosten en een algehele onzekerheid, die hun rendementen onder druk zetten.

Terwijl grote bedrijven de schokken vaak kunnen opvangen met hun reserves, gaat het voor kleine zelfstandigen en kmo's om louter overleven. Hun buffers zijn immers beperkt. Hun onderhandelingsmacht is klein en het doorrekenen van de kosten aan hun klanten is vaak geen optie. Desondanks worden ze geconfronteerd met aanhoudende kostenstijgingen, versterkt door hogere energieprijzen en door bijkomende accijnzen.

Afgelopen vrijdag stond er een heel klein artikel in de krant. Men moest het bijna zoeken met een vergrootglas. Het Fonds Sluiting Ondernemingen meldde dat er in 2025 11.675 bedrijven failliet gegaan zijn. Dat zijn er echt heel veel. Mijn vragen zijn dan ook heel concreet.

Welke concrete maatregelen neemt u om kmo's en zelfstandigen te beschermen tegen de stijgende energie- en transportkosten?

Hoe zult u vermijden dat er een nieuwe golf van faillissementen of stopzettingen ontstaat door de aanhoudende kosten crisis?

Bent u bereid, samen met uw collega's, structurele maatregelen te nemen om de energieprijzen voor kleine ondernemingen stabiel en betaalbaar te maken, bijvoorbeeld via prijsregulering of een versterkte publieke rol in de energiesector?

19.02 **Sophie Thémont** (PS): Madame la ministre, depuis le déclenchement de la crise énergétique, les indépendants tirent la sonnette d'alarme. Pas un jour ne passe sans que les fédérations appellent le gouvernement à l'aide pour des mesures urgentes. Pour Pierre-Frédéric Nyst, le patron de l'UCM, il

faut un bouclier pour faire face à la crise énergétique. Pour le SNI, les autorités doivent baisser les coûts énergétiques des PME.

Dans le secteur de la construction, neuf entreprises sur dix anticipent l'augmentation des matériaux. On parle d'une hausse des prix de 20 %. Les boulangers, dont les fours tournent toute la nuit, voient leurs factures d'énergie exploser. Les indépendants qui ont besoin de leurs véhicules paient encore plus pour aller bosser.

Madame la ministre, cela fait quatre semaines de suite que nous demandons au gouvernement de prendre des mesures. Nous ne voyons rien venir.

Ma question est donc simple: quand allez-vous prendre des mesures pour protéger les indépendants et les PME, qui souffrent aujourd'hui de cette crise énergétique?

19.03 **Eléonore Simonet**, ministre: Je vous remercie pour vos questions.

Je suis évidemment profondément préoccupée par l'impact de la hausse des coûts de l'énergie pour nos PME, c'est pourquoi j'ai pris l'initiative de cesser les contacts bilatéraux et de réunir ce mardi 24 mars l'UCM, le Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI) et Unizo autour de la table au sein de mon cabinet, afin de définir les mesures à prendre avec les acteurs qui vivent cette réalité au quotidien.

In het kader van de werkgroep die wordt aangestuurd door het kabinet van de eerste minister, heb ik een reeks concrete voorstellen geformuleerd om onze zelfstandigen en kmo's snel te ondersteunen. Het gaat in de eerste plaats om het ten volle benutten van de bestaande maatregelen, zoals het klassieke overbruggingsrecht, de vermindering van de voorlopige sociale bijdrage wanneer de inkomsten dalen, de invoering van afbetalingsplannen en de mogelijkheid tot volledige of gedeeltelijke vrijstelling van sociale bijdragen, evenals de kwijtschelding van verhogingen bij laattijdige betaling. In het geval van een verergering van de crisis kunnen ook bijkomende maatregelen op gerichte wijze worden geactiveerd. U ziet dus dat ik er klaar voor ben.

Ik ben uiteraard bereid om samen met mijn collega's te onderzoeken welke bijkomende acties kunnen worden ondernomen om onze kmo's te beschermen tegen de impact van de stijgende energieprijzen en hen te behoeden voor een risico op faillissement.

En outre, dans le cadre de l'exécution de la mesure 41 – consacrée à la résilience des PME – de mon premier plan PME, je travaille activement à intégrer pleinement la dimension PME dans la gestion de crise, tant au niveau politique qu'administratif.

Mon objectif est de faire en sorte que les petites et moyennes entreprises soient considérées comme des acteurs à part entière, dont les réalités spécifiques sont prises en compte dès la conception des décisions, afin de leur garantir des réponses plus rapides, cohérentes et efficaces. En renforçant la résilience des PME, c'est aussi la solidité de notre économie que nous consolidons.

19.04 **Annik Van den Bosch** (PVDA-PTB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoorden.

De realiteit is dat de energieprijzen vandaag de pan uit swingen en dat de kleine ondernemers zoals bakkers en horeca-uitbaters vandaag de prijs betalen van een energiemarkt die gericht is op winstmaximalisatie en niet op betaalbaarheid. Eigenlijk ligt daar de grootste oorzaak van heel veel faillissementen. Ook onze industrie kreunt onder de situatie.

Er moet dan ook echt worden gekeken naar een vorm van blokkering van de energieprijzen. Ik hoor dat u met maatregelen bezig bent. We wachten die af, maar het mag niet te lang meer duren.

19.05 **Sophie Thémont** (PS): Je vous remercie pour vos réponses.

Je note que vous avez effectivement réuni les divers acteurs autour de la table pour examiner les mesures à prendre. Il est vrai que les mesures que vous proposez sont concrètes, mais elles existent déjà, puisque le droit passerelle existe, tout comme la possibilité de diminuer les cotisations provisoires.

Aujourd'hui, nous faisons face à des répétitions de crises. Les entreprises ont subi la crise du covid et,

aujourd'hui, elles se retrouvent confrontées aux mêmes difficultés. Après la crise du covid et la crise énergétique de 2022, elles ont été affaiblies et certaines d'entre-elles n'ont pas eu le temps de se renflouer financièrement. C'est surtout le cas pour les petites et moyennes entreprises. Il existe désormais un risque que beaucoup d'entreprises ne puissent pas survivre à ce nouveau choc énergétique, d'autant plus que, selon le rapport du président de l'organisation patronale UCM, 33 % des PME présentent une vulnérabilité. Cela ne signifie pas qu'elles seront en faillite demain, mais bien qu'elles sont affaiblies. Parmi ces PME, 8 % se trouvent en risque critique de faillite en cas de choc majeur.

Je pense donc qu'il faut prendre des mesures immédiates pour les sauver, au-delà du droit passerelle et des dispositifs existants.

Ce matin, j'ai reçu un mail d'une entreprise flémalloise. J'en suis bourgmestre et, lorsqu'il y a des chantiers dans la commune, tous les matériaux augmentent, et la répercussion vient chez nous. Les communes, déjà asséchées et appauvries, vont aussi devoir faire face à ce surplus de coûts financiers dans les constructions en cours, parfois dans des projets subsidiés. Vous savez comme moi que, lorsqu'il y a une augmentation, le subside ne suit pas, ce qui est malheureux mais c'est ainsi. Si l'entreprise augmente ses coûts, la répercussion se fait sur les pouvoirs locaux et, *de facto*, sur le citoyen, car à un moment donné, nous n'avons pas d'autre choix que d'assumer cette problématique. Je pense aussi aux transporteurs routiers de ma commune, qui me disent qu'aujourd'hui, le prix du plein a été multiplié par trois. Les 1 000 euros mensuels par camion deviennent donc 3 000 euros. Si l'on multiplie ces 3 000 euros par le nombre de camions, vous pouvez imaginer l'impact.

J'entends ce qui est mis en place et je sais que vous êtes attentive aux petites et moyennes entreprises. Je me doute que vous devez composer avec les autres partenaires de la majorité, mais nous attendons de vous que vous tiriez la sonnette d'alarme et que vous fassiez un effort supplémentaire, car nous allons vraiment vers une catastrophe.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

20 Question de Sophie Thémont à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "Les mesures pour les microentreprises dans le cadre du Plan social climat" (56014655C)

20 Vraag van Sophie Thémont aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De maatregelen voor micro-ondernemingen in het kader van het Sociaal Klimaatplan" (56014655C)

20.01 **Sophie Thémont** (PS): Madame la ministre, pour atteindre ses objectifs climatiques, l'Union européenne mettra en place à partir de 2028 un nouveau marché du carbone dans des secteurs comme les bâtiments, les transports et les petites industries. Ce nouveau mécanisme, dit ETS2, entraînera une hausse du prix des combustibles fossiles. Heureusement, un fonds social pour le climat a été créé pour aider les ménages vulnérables et les micro-entreprises à réaliser cette transition.

En octobre 2025, une clé de répartition intrabelge a été fixée. Le gouvernement fédéral recevra 13 % des moyens, soit environ 217 millions d'euros. Deux tiers seront destinés à des mesures visant les ménages et un tiers aux micro-entreprises vulnérables.

Le ministre Crucke avait annoncé dans sa note de politique d'avril 2025 que les mesures seraient soumises à la Commission européenne pour le 30 juin 2025, mais il s'est rétracté. Lors de la discussion de sa note de politique 2026, le 3 février au sein de la commission Climat, le ministre ne pouvait pas encore annoncer la finalisation des mesures fédérales. Il indiquait que celles-ci relevaient des compétences des ministres en charge des Finances et des PME.

Madame la ministre, je voudrais savoir quelles sont les mesures prévues pour les micro-entreprises dans le cadre du Plan social pour le climat et où en est ce dossier actuellement.

20.02 **Eléonore Simonet**, ministre: Madame Thémont, je vous remercie pour votre question.

Nous sommes bien d'accord, la transition climatique ne peut réussir que si elle est économiquement soutenable. Vous l'avez précisé lors de votre question, nos micro-entreprises sont les plus exposées

et les moins armées face à la hausse des coûts énergétiques.

Le mécanisme ETS2 entraînera une pression supplémentaire sur ces coûts. C'est précisément pour y répondre que le Fonds social pour le climat a été créé. Il vise à doter les États membres de moyens supplémentaires pour préparer leurs économies à cette augmentation. C'est la raison pour laquelle j'ai plaidé au sein du gouvernement pour qu'une part de ces fonds soit dédiée spécifiquement aux micro-entreprises.

S'agissant de l'état d'avancement du dossier, le Plan social climat belge est en cours d'élaboration au sein de la commission nationale Climat en concertation étroite entre les niveaux fédéral et régional ainsi qu'avec les partenaires sociaux.

En ce qui concerne plus particulièrement les micro-entreprises, je souhaite apporter un soutien concret et réellement perceptible. Je vise un impact immédiat, lisible et efficace, sans alourdir les démarches administratives pour les entreprises concernées.

Comme vous l'a indiqué mon collègue en charge du Climat, nous travaillons actuellement de concert avec notre collègue en charge des Finances ainsi qu'avec la Commission européenne afin de finaliser les modalités concrètes de cette mesure et d'en garantir la faisabilité et la conformité aux exigences européennes.

Je peux vous assurer que ce travail avance activement et que notre priorité est de mettre en place des mesures efficaces dans les meilleurs délais afin de protéger nos micro-entreprises et de leur permettre de réussir cette transition sans mettre en péril leur activité.

Enfin, au-delà de cette mesure immédiate, nous veillons à inscrire ces actions dans une logique plus large de résilience des PME, notamment via mon plan, afin que cette transition soit aussi une opportunité de modernisation et de compétitivité pour nos entreprises.

20.03 **Sophie Thémont (PS):** Madame la ministre, je vous remercie pour cette réponse complète.

J'ai bien pris note de la mesure 41 de votre plan de résilience et je ne doute pas que vous serez attentive. Les micro-entreprises sont importantes et ont effectivement besoin d'être soutenues et aidées.

J'entends aussi, pour ce qui est de la simplification administrative, votre volonté de s'assurer qu'elles avancent rapidement, activement, et qu'elles ne soient pas mises sur le côté au niveau de cette transition. Je retiens aussi qu'une part des 217 millions d'euros, dont je n'ai pas le montant, sera dédiée aux micro-entreprises. C'est important.

Je reviendrai vers vous à ce propos, puisque vous dites que c'est en cours d'élaboration avec les partenaires sociaux. Nous aurons donc l'occasion de revenir sur le sujet mais je vois que vous êtes attentive à cette problématique et je vous en remercie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56014675C de M. Patrick Prévot est reportée.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 18.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.18 uur.