

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

DINSDAG 26 MEI 2026

Namiddag

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

du

MARDI 26 MAI 2026

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 02 et présidée par M. Roberto D'Amico.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.02 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 Vraag van Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Schadelijke stoffen in hoofdtelefoons en oortjes" (56013752C)

01 Question de Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La présence de substances nocives dans les casques audio et les écouteurs" (56013752C)

01.01 **Leentje Grillaert** (cd&v): Mijnheer de minister, enige tijd geleden al meldde de pers dat bepaalde hoofdtelefoons die via onlineplatformen verkocht worden, mogelijk schadelijke stoffen bevatten. Uit testen zou blijken dat in sommige modellen chemische stoffen aanwezig zijn die een potentieel risico kunnen inhouden. Onderzoekers hebben 81 hoofdtelefoons onderzocht. Een aantal van die hoofdtelefoons bevatte schadelijke stoffen. Die zouden via de oorkussens het lichaam kunnen binnendringen. Die berichtgeving roept uiteraard vragen op over de veiligheid van consumentenproducten.

Mijnheer de minister, gaat het bijvoorbeeld ook over wisselstukken van hoofdtelefoons? U hebt meteen aan de FOD Economie gevraagd een onderzoek te openen. Zijn er al bevindingen die u kunt meedelen? Zijn de betrokken producten ook in België op de markt gebracht via andere verkooppunten? Overweegt u bijkomende maatregelen? Zult u op Europees niveau pleiten voor strengere controles of bijkomende testverplichtingen voor dergelijke consumentenelektronica?

01.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Grillaert, we hebben naar aanleiding van de berichtgeving in de pers meteen een onderzoek gevraagd, ook om de communicatie te checken. Dikwijls verschijnen studies of resultaten van studies in kranten met soms bijzonder ernstige waarschuwingen waardoor mensen schrik krijgen. Achteraf blijkt het dan te gaan om een studie die bijvoorbeeld door een website werd uitgevoerd en niet gebaseerd is op reglementering.

Daarom hebben we de gepubliceerde studie laten controleren om zeker te zijn op welke basis die studie werd uitgevoerd. Daaruit bleek dat de testen werden uitgevoerd in het kader van de studie Sound of Contamination. Die studie had alleen betrekking op hoofdtelefoons in de staat waarin ze zich bevinden op het moment dat ze op de markt komen. Er is dus geen controle gebeurd op aparte wisselstukken.

Daarna vond overleg plaats met de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid en de Algemene Directie Energie van de FOD Economie, met de Algemene Directie Leefmilieu van de FOD Volksgezondheid en met het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT), om exact te weten op welke basis de studie gebaseerd was. Daaruit bleek dat men de wetenschappelijke adviesnormen van het Europees Agentschap voor chemische stoffen (ECHA) had gevolgd en niet dezelfde richtlijnen als

die welke in de EU-wetgeving als limieten zijn opgenomen.

Vervolgens vroegen we ons af of we dat verder moesten bekijken, of er gevaar of een zeker risico bestond. Toen bleek dat er in het hele rapport maar één product was dat niet voldeed aan de geldende normen en de wettelijke concentratiegrenzen. Gelet op het feit dat er maar één dergelijk product was – waarvoor we al gereageerd hadden – hebben we beslist geen nieuwe studie te starten. Wel hebben we afgesproken dat we die producten verder zouden opvolgen, en als het nodig is, diepgaandere onderzoeken te doen. Gelet op het resultaat dat we hadden, vonden we het evenwel niet nodig verdere onderzoeken te doen.

Op dit moment is er dus geen grote studie gepland. Er is wel verduidelijking gegeven op basis van de studie die gepubliceerd is.

01.03 Leentje Grillaert (cd&v): Dank u wel voor uw geruststellend antwoord, mijnheer de minister. Dank ook voor de opvolging.

We weten dat we altijd voorzichtig moeten zijn met data die uit studies komen. Ook in dit geval bent u grondig nagegaan wat nagegaan moest worden en of er gevaar was voor de consumenten of voor de volksgezondheid. Ik begrijp uit uw antwoord dat het gevaar zeker meevalt, maar dat u de kwestie verder zult opvolgen. Dat is belangrijk voor de consumenten.

Dank u wel voor uw antwoord.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De belevenisbonnen" (56014057C)

02 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les cadeaux d'expérience" (56014057C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, we kennen allemaal de Bongobonnen en Wonderboxen, die vaak deel uitmaken van een geschenk en die de ontvanger later kan verzilveren. Consumentenorganisaties hebben echter al vaker aan de alarmbel getrokken over problemen met dergelijke cadeaubonnen, zoals een beperkte beschikbaarheid, bijbetalingen die moeten gebeuren of locaties die niet langer aan het netwerk deelnemen. Wij vinden het alvast vrij misleidend dat dergelijke bonnen verkocht worden terwijl de consument uiteindelijk niet krijgt wat hem werd beloofd.

Mijnheer de minister, in welke mate zijn uitbaters vrij om klanten met een belevenisbon te weigeren of bijkomende voorwaarden op te leggen?

Heeft de Economische Inspectie de voorbije jaren controles uitgevoerd? Zijn er sancties geweest? Zijn er effectief problemen met transparantie en dergelijke vastgesteld?

Staan er in de consumentenwetgeving vandaag voldoende waarborgen om te vermijden dat consumenten die een bon kopen in de praktijk merken dat die slechts beperkt bruikbaar is?

Hebt u ook overleg gehad met sectororganisaties om minimumregels vast te leggen om de beschikbaarheid, transparantie en voorwaarden afdoende te kunnen afdwingen?

Hebt u maatregelen getroffen om de consumenten beter te beschermen bij de aankoop van dergelijke bonnen?

Ik kijk uit naar uw antwoord.

02.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, als ik mijn mailbox als referentie neem, dan zijn inderdaad veel mensen gefrustreerd dat ze op het moment dat ze hun bon willen gebruiken en die niet meer geldig is, tegen een muur lopen. Op dit moment staat het de aanbieders van belevenisbonnen en

de betrokken uitbaters vrij om specifieke voorwaarden op te leggen zolang ze die maar transparant aan de consument communiceren. Belevenisbonnen kunnen ook niet geweigerd worden binnen de volledige geldigheidsperiode, behoudens de voorwaarden die bepaald zijn door de uitbater die de bon moet krijgen of de uitschrijver van de bon. Denk bijvoorbeeld aan restaurants die sommige belevenisbonnen slechts beperkt toelaten, bijvoorbeeld niet op vrijdag, zaterdag of feestdagen, of die de menu- of drankkeuzes beperken. De consument dient in de precontractuele informatie steeds vooraf duidelijk geïnformeerd te worden over de voornaamste kenmerken van de dienst.

De Economische Inspectie heeft geen specifieke cijfers over de handhaving van belevenisbonnen, maar we hebben een niet-exhaustieve opzoeking gedaan en we vonden in de laatste drie jaar zeven controles bij aanbieders van belevenisbonnen. Die vonden meestal plaats naar aanleiding van meldingen over heel uiteenlopende consumentengeschillen, met als gemene deler de voorwaarden en de geldigheid van de belevenisbon. Naar aanleiding van die zeven controles werd één waarschuwing opgesteld, maar in de meeste gevallen betrof het heel individuele geschillen. Voor bemiddeling verwijzen we de mensen altijd door naar de Consumentenombudsdienst om te proberen in overleg tot een oplossing te komen.

In België bestaan er geen specifieke regels voor belevenisbonnen. De regels van het algemene contracten- en consumentenrecht zijn van toepassing. Concreet betekent dat dat elke onderneming zelf de voorwaarden kan vastleggen die van toepassing zijn op de door haar uitgereikte bonnen. Zo kan ze ook de geldigheidsduur ervan vastleggen. Als de geldigheidsduur wordt beperkt in de tijd, dan moet die wel voldoende lang zijn opdat de consument ook daadwerkelijk de mogelijkheid heeft om er gebruik van te maken. Als die termijn niet lang genoeg is, kan er sprake zijn van een inbreuk op het verbod van oneerlijke handelspraktijken en dan is het aan de onderneming om ervoor te zorgen dat de consument gemakkelijk de geldigheidsdatum van de bon kan nagaan.

We zijn ondertussen de politieke gesprekken aan het afronden. Ik heb een voorstel voorgelegd aan de regering om het Wetboek van economisch recht aan te passen en de voorwaarden met betrekking tot dergelijke bonnen wettelijk vast te leggen, zodat er geen discussie meer is. Dat voorstel zal de volgende weken op de ministerraad komen, zodat er een uniforme regelgeving komt wat betreft belevenisbonnen en andere bonnen in het algemeen.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, het probleem vandaag is niet zozeer dat er een vervaldatum op die bonnen staat. Dat is wellicht het duidelijkste element dat op zo'n bon vermeld is.

Natuurlijk is het nooit leuk wanneer men in zo'n restaurant of wellnesscentrum komt en gevraagd wordt om bij te betalen. Het betreft contractuele voorwaarden en waarschijnlijk staat er heel vaak wel iets vermeld in de kleine lettertjes. Op zo'n box staan echter bijzonder veel kleine lettertjes, met allerlei zaken die uitgesloten zijn bijvoorbeeld. Dat maakt het er allemaal niet gemakkelijker op.

Dat u een aantal zaken voorbereidt om wettelijk vast te leggen, lijkt mij een zeer goede zaak. Dat zullen we ook met veel plezier verwelkomen en steunen. Zoals u terecht aangeeft, zijn er immers toch redelijk wat mensen gefrustreerd over die belevenisbonnen. Meestal is dat toch een teken aan de wand dat er effectief iets moet gebeuren.

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

03 Vraag van Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Een snelle omzetting van de herziene Europese pakketreisrichtlijn" (56014164C)

03 Question de Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La transposition rapide souhaitée de la directive européenne sur les voyages à forfait" (56014164C)

03.01 Leentje Grillaert (cd&v): Mijnheer de minister, op donderdag 12 maart bevestigde het Europees Parlement de herziening van de Europese pakketreisrichtlijn, die een aantal belangrijke verbeteringen voor de bescherming van reizigers inhoudt. Die maakt het onder andere mogelijk dat men kosteloos annuleert bij buitengewone omstandigheden. Er wordt ook vastgelegd dat reisorganisatoren niet

eenzijdig een voucher in plaats van een terugbetaling kunnen opleggen. Dat zijn toch wel belangrijke stappen.

Ik heb eigenlijk maar één belangrijke vraag voor u. Wanneer gaan we daarmee aan de slag in het Parlement?

03.02 Minister **Rob Beenders**: De diensten zijn volop bezig met de voorbereidingen, zodat de wijzigingen aan de richtlijn inzake pakketreizen, die op 28 mei 2026 in werking treden, voor de deadline van 29 maart 2028 worden omgezet.

Het betreft vooral technische aanpassingen die de overwegingen in de artikelen zelf verduidelijken, waarbij rekening wordt gehouden met de interpretaties door het Hof van Justitie van de Europese Unie van de voorbije jaren. Dat moet een eenvoudigere lectuur en eenduidige toepassing van de richtlijn mogelijk maken voor reizigers, reisondernemingen en autoriteiten.

De grootste inhoudelijke wijziging betreft de schrapping van het onhanteerbare concept van gekoppelde reisarrangementen, met een ruimere definitie van de term pakketreis. Daarnaast worden heel specifieke regels opgenomen inzake het gebruik van vouchers in plaats van terugbetalingen door organisatoren en de termijnen voor zowel klachtenbehandeling via organisatoren als terugbetaling door insolventiebeschermingsinstanties, ingeval de organisator failliet gaat. Dat striktere kader vormt uiteraard een eerste belangrijke stap vooruit inzake reizigersbescherming.

03.03 **Leentje Grillaert** (cd&v): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Het is natuurlijk belangrijk om daar zo snel mogelijk werk van te maken. U spreekt van 2028. Dat betekent bijna drie jaar wachten vooraleer de consument bijkomende bescherming kan genieten. Ik zou er dus op willen aandringen om een tandje bij te steken, zodat we heel vlug de consumenten beter kunnen beschermen. Dat is des te belangrijker, als er sprake is van een faillissement. Ik verwijs naar schrijnende voorbeelden in het kader van een faillissement nog niet zo lang geleden.

We volgen het dossier verder op. Ik hou u ook aan uw woord dat u vlug met de kwestie aan de slag gaat.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

04 Questions jointes de

- **Serge Hiligsmann à Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La conformité des trottinettes électriques" (56014779C)

- **Patrick Prévot à Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le label de qualité prévu pour les trottinettes électriques" (56015565C)

04 Samengevoegde vragen van

- **Serge Hiligsmann aan Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De conformiteit van e-steps" (56014779C)

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het geplande kwaliteitslabel voor e-steps" (56015565C)

04.01 **Serge Hiligsmann** (Les Engagés): Monsieur le ministre, récemment, des articles de presse ont mis en évidence qu'un nombre important de trottinettes électriques actuellement en circulation ne seraient pas conformes à la réglementation en vigueur, notamment en matière de vitesse maximale autorisée, de puissance du moteur ou encore d'équipements de sécurité obligatoires. Certaines d'entre elles seraient facilement accessibles à l'achat, y compris via des plateformes en ligne, sans que le consommateur soit clairement informé de leur non-conformité à la législation belge. Cette situation soulève des préoccupations tant en matière de sécurité routière que de protection des consommateurs.

En effet, des usagers pourraient circuler avec des engins non conformes sans en avoir conscience, s'exposant à des risques d'accident, mais également à d'éventuelles sanctions administratives. Par ailleurs, la mise sur le marché de ces produits pourrait traduire des lacunes dans les contrôles et dans l'information fournie aux acheteurs.

Dès lors, monsieur le ministre, quelles mesures sont actuellement prévues pour renforcer le contrôle de la conformité des trottinettes électriques vendues en Belgique, notamment celles commercialisées en ligne?

Le gouvernement envisage-t-il d'imposer des obligations d'information plus strictes aux vendeurs afin de garantir que les consommateurs soient clairement informés des caractéristiques légales et techniques des trottinettes électriques avant leur achat?

04.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Hiligsmann, très récemment, nous avons approuvé un plan d'action e-steps avec mes collègues les ministres de la Mobilité et de l'Économie, MM. Crucke et Clarinval. Ce plan d'action prévoit les quatre mesures structurantes suivantes: organiser des campagnes de contrôle et de sensibilisation envers les opérateurs économiques; prôner des normes harmonisées dans le cadre juridique actuel; informer la Commission européenne sur les accidents dans le cadre d'une éventuelle révision de l'annexe I, partie A, du règlement Machines; et plaider auprès de la Commission européenne, plus particulièrement de M. Stéphane Séjourné, pour définir des prescriptions techniques spécifiques et harmonisées pour les engins de déplacement motorisés.

Ces actions permettront donc à la fois de plus et mieux contrôler, de mettre en place une forme de label européen "safe e-steps" et de plaider auprès de l'Europe pour des règles plus strictes. Le label de qualité sera la conjugaison de la marque européenne CE et de la norme EN 17128. Pour obtenir ce label, les fabricants de trottinettes électriques devront les concevoir avec les caractéristiques principales suivantes: une vitesse maximale de 25 km/h, des freins efficaces, des pneus larges, des composants électroniques ininflammables, des batteries performantes, des chargeurs rapides, etc.

Concernant les contrôles, le dispositif prévoit des contrôles documentaires en amont de la mise sur le marché, des analyses de conformité incluant des tests techniques avec un budget spécifique prévu en 2026 et un ciblage renforcé des opérateurs à risque fondé sur une coordination accrue entre les services concernés.

Mais ce n'est pas qu'une compétence de l'Économie, de la Mobilité et de la Protection des consommateurs. La police va également recevoir des moyens pour contrôler avec du matériel roulant. Lorsqu'un manquement est constaté pendant un contrôle, l'opérateur concerné doit d'abord prendre les mesures correctrices nécessaires. Si un risque sérieux pour la sécurité est établi, les autorités peuvent imposer la suspension de la commercialisation et le retrait du marché ou, le cas échéant, le rappel des produits déjà vendus.

De mon côté, je donne en tous cas à mes services la consigne de se montrer tout à fait stricts pour ce qui relève de leurs compétences de contrôle et je continuerai à le faire tant que le nombre de trottinettes dangereuses en circulation et le nombre d'accidents continueront à être aussi élevés.

04.03 Serge Hiligsmann (Les Engagés): Monsieur le ministre, merci pour vos réponses et pour votre application, avec vos collègues, pour le meilleur contrôle et le label européen, et également pour les moyens que vous souhaitez mettre à disposition de la police.

Le ministre fédéral de la Mobilité, Jean-Luc Crucke, a récemment annoncé que le port du casque deviendrait également obligatoire pour les engins motorisés qui circulent au-delà de 20 km/h. Cette mesure est aussi essentielle pour renforcer la sécurité routière et protéger les utilisateurs vulnérables.

Retirer les trottinettes dangereuses du commerce et de la circulation est également essentiel.

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

05 Vraag van Funda Oru aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Dermorexia en 'skincaremarketing' voor kinderen" (56015372C)

05 Question de Funda Oru à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La dermorexie et le marketing des produits de soin pour la peau ciblant les enfants" (56015372C)

05.01 Funda Oru (Vooruit): Recent verschenen er verontrustende berichten over dermorexia bij jonge meisjes. Dat is een obsessieve focus op huidverzorging, waarbij kinderen producten gebruiken die totaal niet voor hen bedoeld zijn.

Ik ben zelf mama van een 13-jarige dochter, dus ik zie het thuis ook. Wanneer we in de winkel zijn, gooit mijn dochter allerlei producten in de kar omdat een of andere influencer – vaak zelf nog een jong kind – haar dat aanpraat. Dan ga ik er als ouder van uit dat die producten veilig zijn voor kinderen, voor jonge meisjes.

Vandaag zien we echter steeds vaker dat dat vertrouwen misbruikt wordt door agressieve en soms ronduit misleidende marketing. We zien dat jonge kinderen, jonge meisjes, massaal retinol en zware zuren gebruiken. Voor wie niet weet wat die producten doen, ze zijn bedoeld voor de oudere, rijpere huid, niet voor de huid van twaalfjarigen. Het gaat dus om producten die de jonge huidbarrière kunnen beschadigen.

In Italië is er inmiddels een onderzoek gestart naar ketens zoals Sephora om te kijken of minderjarigen niet doelbewust worden blootgesteld aan schadelijke commerciële praktijken.

Ik heb daarover een aantal vragen.

Bent u bereid de Algemene Directie Economische Inspectie een gelijkaardig onderzoek te laten voeren naar de marketingpraktijken van grote beautyketens in België, specifiek gericht op de blootstelling van minderjarigen aan ongeschikte producten?

Hoe kijkt u naar de invoering van verplichte waarschuwingslabels of duidelijke leeftijdsindicaties bij cosmetica met actieve bestanddelen zoals retinol? Zouden ouders en kinderen in de winkel dan niet langer worden misleid?

Welke stappen zet u om influencercontent die schadelijke chemische producten promoot bij kinderen, strenger aan banden te leggen?

05.02 Minister Rob Beenders: Dit is zo'n typisch fenomeen dat plots ontstaat en waarbij een hype wordt gecreëerd op sociale media. Ook voor de overheid vergt dat nieuwe instrumenten. Dat gaat immers zeer snel, terwijl overheidsinspecties meestal trager verlopen.

Ik volg dat samen met minister Vandenbroucke op, omdat er ook een gezondheidsaspect aan verbonden is. Het is absoluut noodzakelijk dat we er op het vlak van consumentenbescherming voor zorgen dat we de commercialisering van huidverzorgingsproducten die zich richt op minderjarigen, aanpakken. Vooral op het vlak van handhaving biedt het Wetboek van economisch recht vandaag al heel wat handvatten. We laten al heel wat bepalingen in werking treden voor deze context. Het is sowieso duidelijk dat men kinderen in geen enkele omstandigheid via reclame ertoe mag aanzetten geadverteerde producten te kopen, laat staan dat men ouders ertoe aanzet gezondheidsproducten voor hun kinderen te kopen.

Die evolutie wordt door de Economische Inspectie zeer intensief opgevolgd. Waar we oneerlijke handelspraktijken vaststellen, treden we onmiddellijk op. Onze inspecteurs doen dat permanent, omdat ik vind dat men die problematiek niet alleen met gerichte acties kan aanpakken. Het is een fenomeen dat permanent op de radar van de controleurs moet staan. We moeten er vooral voor zorgen dat we in samenwerking met de gezondheidsdiensten altijd kort op de bal spelen. We zullen dus niet extra hierop controleren, maar wel permanent. Het staat op onze radar. Alle nieuwe fenomenen die een rechtstreekse impact hebben op de gezondheid van onder meer kinderen, verdienen absoluut onze hoogste prioriteit. Dat is ook afgesproken met minister Vandenbroucke.

05.03 Funda Oru (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik ben heel blij dat u samen met minister Frank Vandenbroucke waakt over de gezondheid van onze kinderen. Kinderen zijn nu eenmaal een kwetsbaar publiek en tegenwoordig een ideaal commercieel doelwit. Ze worden voortdurend via sociale media geconfronteerd met influencers, trends en schoonheidsidealen, zonder te beseffen welke schadelijke gevolgen dat heeft voor hun gezondheid. Het is dus belangrijk dat we niet wachten.

Ik ben ook heel blij dat u die evoluties verder blijft opvolgen. Marketing en manipulatie zijn misschien van alle tijden, maar als het gaat over de gezondheid van onze kinderen, is het belangrijk daar met een vergrootglas naar te kijken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56015466C et 56015467C de M. Bayet sont reportées à sa demande. Mme Truymen étant absente, sa question n^o 56015490C devient sans objet.

06 Questions jointes de

- **Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "L'arrivée de TikTok Shop en Belgique" (56015557C)

- **Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "TikTok Shop en Belgique" (56015596C)

06 Samengevoegde vragen van

- **Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "De komst van TikTok Shop naar België" (56015557C)

- **Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "TikTok Shop in België" (56015596C)

06.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, après le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne, TikTok Shop s'apprête à se déployer en Belgique. Ce modèle de *social shopping* intègre l'achat directement dans le flux vidéo, générant des achats impulsifs, particulièrement efficaces auprès des jeunes. TikTok revendique plusieurs millions d'utilisateurs belges chez les 16-24 ans et des vendeurs tiers, souvent hors Union européenne, y proposent leurs produits sur le *marketplace*. La problématique est aussi que les produits sont recommandés dans l'algorithme, ce qui favoriserait les achats irréfléchis. Ce déploiement soulève des préoccupations sérieuses: sécurité et conformité des produits, contrefaçons, transfert de données personnelles vers la Chine et concurrence asymétrique avec des détaillants européens soumis à des obligations réglementaires bien plus strictes.

Le SPF Économie dispose-t-il d'un protocole de surveillance spécifique au *marketplace* intégré aux réseaux sociaux, des mécanismes de contrôle de conformité des produits (normes CE, étiquetage-sécurité) sont-ils prévus avant la mise en vente sur TikTok Shop?

La présence de contrefaçons sur les plateformes similaires comme Temu ou Shein est documentée. Le SPF a-t-il interpellé TikTok sur les obligations au titre du Digital Services Act (DSA) et quelles sont les sanctions applicables en cas de manquements répétés?

ByteDance étant soumis au droit chinois, les données d'achat collectées via TikTok Shop peuvent être accessibles aux autorités chinoises. L'Autorité de protection des données (APD) a-t-elle été saisie quant au traitement de ces données pour des transactions réalisées par les Belges?

Je vous remercie d'avance pour vos réponses, monsieur le ministre.

06.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs s'applique pleinement aux nouvelles formes de vente en ligne, telles que TikTok Shop, le shopping en direct ou encore les ventes via des influenceurs. Les règles relatives à la vente à distance, à la transparence commerciale et aux pratiques déloyales restent donc d'application, quel que soit le canal utilisé. La protection des consommateurs vulnérables et, en particulier, des jeunes reste une priorité essentielle.

Dans ce cadre, la Commission européenne travaille actuellement à un *Digital Fairness Act* qui devra fournir des outils supplémentaires pour lutter notamment contre les *dark patterns*, le marketing d'influence trompeur, la conception addictive des produits numériques et le profilage en ligne, en particulier lorsque la vulnérabilité des consommateurs est exploitée à des fins commerciales.

Le SPF Économie suit activement l'arrivée de TikTok Shop. À cet effet, un Midi de l'Économie consacré au commerce social et à son impact sur la protection des consommateurs a récemment été organisé.

Dans le cadre du commerce électronique, il convient également de souligner les travaux de la *task force* e-commerce instituée à l'initiative du ministre de l'Économie. Ils déboucheront prochainement sur un plan d'action e-commerce qui réservera une attention particulière au recours à des outils numériques, afin de renforcer le contrôle et l'application des règles sur les plateformes en ligne. Comme toujours, l'Inspection économique continuera à fonder ses contrôles sur les signalements reçus et sur une analyse des risques identifiés.

Il n'existe pas de protocole de contrôle distinct pour les *marketplaces* intégrés aux réseaux sociaux tels que TikTok Shop. Les mêmes règles en matière de sécurité des produits, de conformité et de pratiques commerciales loyales s'appliquent à toutes les plateformes en ligne. Les contrôles sont effectués aléatoirement après la mise sur le marché ou l'importation des produits.

En ce qui concerne les contrefaçons et les pratiques frauduleuses, le SPF Économie suit déjà de près les plateformes comme Temu et Shein au moyen de contrôles ciblés et de *sweeps*. Les infractions constatées sont transmises à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), ainsi qu'aux réseaux européens compétents. La mise sur le marché de marchandises contrefaites peut entraîner de lourdes sanctions administratives et pénales.

Enfin, en ce qui concerne les obligations découlant du *Digital Services Act*, la compétence relève de l'IBPT. Il appartient donc à cette autorité de rappeler à TikTok ses obligations et, le cas échéant, d'imposer des sanctions en cas de manquements répétés.

Pour les questions relatives à la protection des données personnelles, je vous renvoie à ma collègue la ministre chargée du Numérique, Vanessa Matz.

06.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses rassurantes ainsi que pour les clarifications.

Il est très important que les produits vendus respectent les normes. Les risques de voir les contrefaçons inonder cette plateforme ne peuvent pas non plus être mis de côté. Par ailleurs, TikTok reste une application addictive et gratuite, se finançant via la publicité et la revente de données collectées.

Je vous remercie pour votre implication dans le dossier et pour son suivi ainsi que d'y rester attentif. Pour ma part, je ne manquerai pas d'interpeller votre collègue, la ministre Vanessa Matz.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56015559C et 56015560C de Mme Thémont sont reportées, ainsi que les questions n^{os} 56015561C, 56015563C et 56015564C de M. Prévot.

07 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De transparantie van de energiefactuur" (56015577C)

07 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La transparence de la facture d'énergie" (56015577C)

07.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, vanaf 2027 zal een vaste prijsstructuur op de energiefactuur moeten worden gehanteerd. Daarmee poogt u een antwoord te bieden op de eeuwige discussievraag hoe men de energiefactuur transparanter en eenvoudiger voor de consument kan

maken. De maatregel heeft een aantal implicaties. Zo krijgen energieleveranciers minder vrijheid om afzonderlijke kosten apart door te rekenen en moeten tijdelijke of voorwaardelijke kortingen worden beperkt.

Tegelijkertijd waarschuwen regionale energieregulators voor de plannen, omdat ze tot een duurdere energiefactuur zouden kunnen leiden. De leveranciers zouden immers geneigd kunnen zijn om de verschillende kosten te spreiden over alle verschillende klanten, wat zou kunnen resulteren in algemene hogere tarieven. Ook de inperking van de mogelijkheid om kortingen aan te bieden, speelt uiteindelijk in het nadeel van de consument.

Hoe wordt de transparantie voor de consument verbeterd, als bepaalde prijsinformatie verdwijnt van de energiefactuur?

Hoe zal worden vermeden dat leveranciers hogere premies zullen aanrekenen om niet-doorrekenbare kosten te compenseren?

Kunt u ook garanderen dat het systeem, dat nu wordt opgezet, niet zal leiden tot een hogere energiefactuur?

Hoe vermijdt u dat het verbod of de beperking van kortingen de consument benadeelt?

Welke impactanalyses werden intussen uitgevoerd op de verwachte prijsstijgingen per type huishouden?

Welke overleg hebt u gehad met en welk gevolg wordt gegeven aan het advies van de regionale energieregulators?

07.02 Minister **Rob Beenders**: Ik juich het toe dat u met uw vraag het debat opent over een onderwerp dat we sowieso binnenkort in het Parlement zullen bespreken, namelijk de hervorming waartoe in de ministerraad is beslist. Met die hervorming willen we het fenomeen aanpakken waarbij een op twee gezinnen in België nog altijd bij één van de tien duurste contracten blijft hangen, ook al kent het land een hoog aantal switchers. In Europa staan we wat dat betreft op de derde plaats. Dat staat haaks op het feit dat er zoveel van contract wordt veranderd, want wie switcht van contract, wil toch altijd – daar gaan we toch van uit – een goedkoper contract verwerven. Dat komt natuurlijk ook doordat de transparantie van de energiefacturen helemaal zoek is. Consumenten gaan ervan uit dat ze een goedkoper contract krijgen, maar in de feiten blijkt dat niet altijd het geval te zijn. Om die absurditeit aan te pakken, heeft de ministerraad de knoop doorgehakt en zal ik binnenkort de overeengekomen hervorming voorleggen. We zullen de situatie ook elk jaar monitoren.

Onze hervorming mag er geenszins toe leiden dat de energiefactuur opnieuw duurder zou worden. Aangezien we weten wat de vigerende regelgeving doet met de factuur en we elk jaar de situatie monitoren, zullen we kunnen nagaan of de hervorming haar doel, namelijk dat meer mensen een goedkoper contract kunnen bedingen, niet mist.

Dankzij de CREG kunnen we die monitoring perfect uitvoeren. Ik ben er dus vrij gerust in. Door de hervorming halen we de prijsvoorwaarden waar de klant niet meteen een beroep op kan doen, uit de simulatie. De voorwaardelijke kortingen die nu als een welkomstkorting worden gepresenteerd, maar die men eigenlijk pas na veertien maanden krijgt, op voorwaarde dat men intussen niet verandert van contract, zorgen er vandaag voor dat het algoritme aangepast wordt en dat dat type contract bovenaan komt te staan, terwijl als men die korting toch niet krijgt, datzelfde prijsvoorstel ergens op plaats 14 of 15 komt te staan. Nu mag de prijs met een voorwaardelijke korting nog gepresenteerd worden, maar dan krijgt men die korting wel vanaf dag één.

Spelen met de prijs zal er altijd voor zorgen dat een contract lager zakt in de ranking, omdat er al genoeg contracten zijn die gewoon automatisch, zonder enige wijziging, bovenaan komen te staan. De prijsvergelijkers zullen veel transparanter worden. We willen echt de garantie geven dat men, als men van contract switcht, automatisch minder zal betalen. We zullen de situatie blijven monitoren. We hebben trouwens met alle adviezen die we gekregen hebben, in de tweede lezing rekening gehouden.

We zullen zeker een boeiend debat in alle transparantie kunnen wijden aan het voorstel van

hervorming, zodra ik het in het Parlement heb ingediend.

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, het klopt dat een verandering van energieoperator niet altijd een goedkoper contract betekent. Dat heeft onder meer te maken met voorwaardelijke kortingen, waarbij men minstens een jaar of zelfs langer klant moet blijven en waarbij men soms de volledige korting kan verliezen of de korting slechts pro forma geldt. Er zijn heel wat voorwaarden aan gekoppeld. Dat is natuurlijk ook een deel van de strijd om de klant zo lang mogelijk te binden. Dat is gewoonweg niet correct, want het is misleidend.

We moeten inderdaad vermijden dat de factuur opnieuw duurder wordt. De consument moet in de toekomst nog altijd van bepaalde kortingen kunnen blijven genieten, maar dat moet op een transparante manier gebeuren, zodat men ziet wie de goedkoopste en wie de duurste leverancier is.

Ik ben geen groot voorstander van monitoren achteraf, wanneer bepaalde regels al in werking zijn getreden, omdat we dan achter de feiten aanlopen. Ik ben er veeleer voorstander van om de zaken vooraf goed te bekijken, maar we zullen daarop later terugkomen, wanneer het debat daarover zal worden gevoerd.

07.04 Minister Rob Beenders: U zegt dat monitoren achteraf niet altijd uw voorkeur heeft. We hebben de voorgestelde maatregelen ook eens op de huidige consumenten toegepast. Toen zagen we dat 2 miljoen gezinnen nu al 500 euro te veel hebben betaald, zonder de regelgeving. Dat is niet echt onze nulmeting, maar het heeft ons er wel toe gebracht om die hervorming door te zetten. Mocht die regelgeving al hebben bestaan, dan zouden al 2 miljoen mensen 500 euro minder hebben betaald.

We hebben maximaal gemonitord, maar we moeten dat elk jaar blijven doen, want als er creatieve ideeën ontstaan bij energieleveranciers, waardoor die facturen opnieuw duurder worden, moeten we kunnen ingrijpen. We hebben dus zeker ook vooraf maximaal gewerkt met de informatie, die we hadden.

07.05 Reccino Van Lommel (VB): Dat is inderdaad een belangrijke nuance, want in dat geval is de monitoring voor een groot stuk ook al vooraf gebeurd. Dat was het punt dat ik wilde maken.

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

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De federale Ombudsman" (56015578C)

08 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le Médiateur fédéral" (56015578C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): We konden onlangs kennisnemen van het jaarverslag 2025 van de federale Ombudsman. Daarin zien we dat het aantal klachten over de federale overheidsdiensten relatief hoog blijft. Denk aan laattijdige beslissingen, foutieve dossiers, bepaalde procedures en problemen die financiële gevolgen kunnen hebben voor de burgers. De economische impact voor de burgers is in vele gevallen vergelijkbaar, ook al moet de federale Ombudsman alleen klachten behandelen wanneer ze effectief gemeld worden.

Ik vroeg mij af, mijnheer de minister, in welke mate er een samenwerking of gegevensuitwisseling is tussen de federale Ombudsman en de Consumentenombudsdienst om structurele problemen met economische impact op burgers in kaart te brengen. Het lijkt me niet onlogisch dat die twee voldoende met elkaar zouden communiceren.

Acht u het ook aangewezen om de rol van consumentenbescherming uit te breiden naar gevallen waarbij de overheid zelf een economische impact heeft op burgers, via versterkte coördinatie of nieuwe procedures? Welke maatregelen zult u treffen om ervoor te zorgen dat consumenten hun rechten kunnen laten gelden bij fouten van de overheid, inclusief terugbetalingen of schadevergoedingen?

08.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, het lijkt me logisch dat het aantal klachten over

een overheid bij een overheidsombudsdienst steeds hoger zal liggen. Als men een probleem heeft met een commercieel bedrijf, probeert men immers altijd eerst met het bedrijf zelf een oplossing te vinden en wendt men zich pas daarna tot een overheidsombudsdienst. Als er daarentegen een probleem is met een overheid, wendt men zich automatisch tot de ombudsdienst van een overheid. Het is dus niet omdat er veel klachten over de overheid zijn, dat kan worden gesteld dat het bij de overheid erger is dan in de privésector. We moeten dat wat nuanceren, maar desalniettemin is elke klacht er een te veel. We moeten ervoor zorgen dat er zo weinig mogelijk klachten binnenkomen bij onze ombudsdienst, ook over onze overheid.

Ten eerste, hoewel het wordt aangemoedigd, verplicht de wetgeving niet om samen te werken of gegevens uit te wisselen met andere, al dan niet gekwalificeerde, entiteiten. Zowel de federale Ombudsman als de Consumentenombudsdienst zijn echter allebei lid van Ombudsman.be, het netwerk van alle ombudsdiensten in België. In dat kader is er heel veel informele samenwerking en uitwisseling van ervaringen tussen die ombudsdiensten. Binnen hun respectievelijke bevoegdheden en met eerbiediging van de geldende regelgeving wordt er maximaal en zo efficiënt mogelijk samengewerkt.

Ten tweede, een overheid wordt gekwalificeerd als een onderneming en daardoor zijn ook de vigerende regels inzake consumentenbescherming van toepassing op een overheid.

Ten derde, inzake overheidsaansprakelijkheid in het algemeen is er sinds het Flandria-arrest van het Hof van Cassatie van 5 november 1920 een vaste rechtspraak. Personen die menen schade te hebben geleden als gevolg van een foutief optreden van de overheid beschikken derhalve reeds over de mogelijkheid om zich tot de hoven en rechtbanken te wenden teneinde desgevallend een schadevergoeding te verkrijgen. Er zijn volgens mij dus geen bijkomende maatregelen nodig.

08.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, los daarvan is het natuurlijk nog steeds zo dat er heel wat klachten zijn over federale overheidsdiensten, zeker in vergelijking met de jaren ervoor. Daarop heb ik u niet zozeer horen ingaan.

De Consumentenombudsdienst en de federale Ombudsman zijn allebei lid van Ombudsman.be, maar ik denk dat de samenwerking structureel moet zijn en niet op informele basis mag gebeuren.

Ten slotte heb ik nog een opmerking over de terugbetalingen en schadevergoedingen naar aanleiding van fouten van de overheid. U zegt dat men zich moet wenden tot de rechtbank. Dat is inderdaad relatief standaard, maar vaak ook heel omslachtig. Het is ook moeilijk voor mensen om de moed te vinden om een procedure op te starten. We weten dat het in de praktijk heel vaak in het voordeel van de overheid zal zijn en blijven.

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

09 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het recht op cash" (56015579C)

09 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le droit à l'argent liquide" (56015579C)

09.01 Reccino Van Lommel (VB): We voeren intussen al vele jaren een debat in het Parlement over de afbouw van de bankautomaten. In 2023 werd het fameuze Batopin-akkoord gesloten tussen de federale overheid en Febelfin. Daarbij hebben de grootbanken zich geëngageerd om een bepaalde minimale geografische spreiding van geldautomaten te voorzien. Daar is heel wat kritiek op gekomen. Vervolgens zijn bijkomende engagementen gevraagd, maar we stellen vandaag vast dat die tot vandaag niet volstaan.

Er zijn nieuwe federale plannen aangekondigd waarbij onder meer het wettelijke recht op cash zou worden ingevoerd. Herinner u, mijnheer de minister, dat we al heel lang vragende partij zijn om niet alleen afspraken te maken met de sector, maar ook om het recht op cash effectief wettelijk te verankeren.

Vandaar een aantal vragen.

Is het effectief de bedoeling van die plannen om de bestaande engagementen om te zetten in bindende wettelijke verplichtingen? Welke normen zouden daarbij dan worden gehanteerd?

Op welke punten schieten de huidige afspraken tekort? Wat zijn de nieuwe elementen?

Vindt u dat het protocolakkoord zoals het vandaag bestaat opnieuw moet worden onderhandeld?

Welke concrete maatregelen overweegt u om het recht op cash verder te verankeren? Als daar kosten aan verbonden zijn, hoe zullen die kosten van die maatregelen worden verrekend?

Kunt u ook garanderen dat het netwerk van geldautomaten voldoende robuust zal zijn om in noodsituaties, zoals stroompannes, cyberincidenten of storingen in het elektronische betalingsverkeer – wat toch geregeld voorkomt – de toegang tot cash te verzekeren?

09.02 Minister **Rob Beenders**: Op 23 april hebben ministers Jambon, Clarinval en ikzelf een akkoord gesloten rond het actieplan Cash, met zeven concrete maatregelen.

Ten eerste zullen banken vanaf 2027 verplicht worden voldoende geldautomaten te voorzien. Dat zal gebeuren via een bindend akkoord. Dat wordt vastgelegd voor de periode 2027-2032, waarbij de Economische Inspectie bevoegd zal zijn voor de naleving van dat contract. Dat bindend akkoord zal ook concrete verbintenissen bevatten met betrekking tot de fysieke toegankelijkheid, de werking, de netheid en de veiligheid van de ATM-locaties, alsook de telefonische bereikbaarheid van de operatoren. Nu gebeurde het soms dat er bij een technisch mankement geen telefonische operator beschikbaar was. Dan moest de klant de locatie verlaten en de daaropvolgende dag naar de bank bellen, met zeer veel stress tot gevolg.

Banken die zelf geen ATM's in België hebben, maar waarvan de klanten gebruik kunnen maken van ATM's die door andere banken zijn geplaatst, zullen ook moeten bijdragen. De economische wetgeving zal tegen 2027 worden aangepast zodat handelaars ATM's in hun winkel kunnen installeren, die zij ook zelf kunnen bevoorraden. Er is echt heel veel vraag van handelaars om zelf ATM's te voorzien. Ook dat wordt nu wettelijk verankerd. In het kader van de nieuwe beheersovereenkomst met de regering zal ook bpost worden belast met het behoud van haar eigen ATM-netwerk als aanvulling op het netwerk van de banksector.

Voor het einde van het jaar zal een proefproject worden opgestart om ook het tekort aan muntstukken in België aan te pakken. Gemeenten die belastingen heffen op ATM's zullen in de toekomst niet langer het recht hebben om de aanwezigheid van ATM's op hun grondgebied te eisen zonder de doelstellingen van het actieplan inzake toegankelijkheid in het gedrang te brengen. De banken zullen op hun beurt in het kader van een bindend akkoord verplicht zijn zich in te spannen om rekening te houden met de voorkeuren van de lokale overheden inzake de locaties van de nieuwe ATM's.

Om de rendabiliteit van de cash supplychain in België te verbeteren, zal de Commissie beveiligd vervoer worden verzocht gerichte maatregelen voor te stellen om de exploitatiekosten van geldtransporteurs te verlagen door hun wetgeving efficiënter te maken.

Met die zeven maatregelen boeken we echt wel vooruitgang om het recht op cash te verankeren, ook in landelijke gemeenten. Vooral doordat die verankering nu bindend wordt gemaakt en de Economische Inspectie daarop toezicht zal houden, ontstaat een heel andere manier van samenwerken. Ik kan op dit moment alleen maar zeggen dat de meeste gemeentebesturen die voor dit akkoord totaal geen ATM in hun gemeente kregen, nu zo goed als allemaal het antwoord hebben gekregen dat ze een ATM zullen krijgen. Ook de privépartners zijn zich aan het organiseren. Het recht op cash zal door dit akkoord alleen maar toenemen.

09.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, ik ben blij te vernemen dat een aantal concrete maatregelen worden getroffen. Alleen is het zo dat, na alles wat we in de voorbije jaren hebben meegemaakt, het toch wel eerst zien en dan geloven is. We stellen immers vast dat er tot op vandaag problemen zijn geweest om het bestaande protocol uit te voeren.

Wanneer natuurlijk met de verantwoordelijken van Batopin wordt gesproken, geven ze altijd aan dat ze eraan werken en dat het allemaal wordt opgelost. Het komt echter allemaal heel traag op gang. Er zijn nog altijd bijzonder veel klachten. Er is dus werk aan de winkel.

Ik ben blij dat jullie tot constructieve oplossingen zijn gekomen. Laten we vooral hopen dat ze ook worden uitgevoerd. Dat er ATM's in de winkels komen of dat die mogelijkheid zal bestaan, is goed. Daarin moet inderdaad wettelijk worden voorzien. Er zijn al voorstellen van de vorige legislatuur hangende, onder meer van leden van de N-VA.

Het is echter een belangrijke stap dat de Algemene Directie Economische Inspectie bevoegd wordt voor het naleven van het akkoord. Die dienst zal later ook effectief tot sancties moeten overgaan wanneer wordt vastgesteld dat het akkoord niet wordt nageleefd. Dat moet dan wel de keerzijde van de medaille zijn.

Als de Algemene Directie Economische Inspectie effectief vaststelt dat er nog altijd problemen zijn, moeten we op dat moment overgaan naar de volgende stap, met name een verankering in de wetgeving. De laatste hoop en de laatste stap die resten, is dus een heronderhandeling. Als dat een onbevredigend resultaat oplevert, moet naar de wettelijke verankering worden gekeken.

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

10 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De stijging van het aantal klachten van consumenten" (56015894C)

10 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'augmentation du nombre de plaintes de consommateurs" (56015894C)

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Uit de Belgian Consumer Protection Overview van de FOD Economie blijkt dat het aantal meldingen van consumentenproblemen in 2025 met 17 % is gestegen tot bijna 39.000 meldingen, wat opmerkelijk is. Er is een sterke stijging van meldingen over abonnementsvalkuilen, telefonische fraude en misleidende handelspraktijken. De Economische Inspectie heeft bij controles in verschillende sectoren ernstige overtredingen vastgesteld. Het rapport wijst ook op de groeiende complexiteit van grensoverschrijdende fraude.

Hoe verklaart u die sterke stijging van het aantal consumentenmeldingen, vooral als we kijken naar misleidende handelspraktijken en problematische contracten?

Welk aandeel van de meldingen via ConsumerConnect heeft in 2025 daadwerkelijk geleid tot een onderzoek of eventuele sancties?

Welke lessen trekt u uit dat rapport? Hoe evalueert u de klachtenprocedures?

Met welke bijkomende maatregelen gaat u consumenten beter beschermen tegen agressieve commerciële praktijken?

Bent u van oordeel dat alle consumenten over voldoende toegankelijke en begrijpelijke informatie beschikken, als we specifiek kijken naar hun rechten?

Hoe evalueert u de samenwerking met de Europese partners als het gaat over grensoverschrijdende consumentenfraude en productveiligheid?

10.02 Minister Rob Beenders: Dank u wel, mijnheer Van Lommel.

Die stijging moeten we toch enigszins nuanceren, omdat 2025 uiteraard wordt vergeleken met 2024, het jaar waarin ConsumerConnect werd gelanceerd. In de periode van die lancering was er toen echt een terugval, omdat er een nieuw systeem kwam. Het zal dus belangrijk zijn om 2026 te vergelijken met 2025, maar desalniettemin zitten de cijfers in een stijgende lijn. Het is belangrijk om daaruit te leren.

Over de meldingen die geleid hebben tot een onderzoek of een sanctie, kan ik het volgende zeggen. Niet elke melding die nu via ConsumerConnect wordt ingediend – want alle cijfers hebben daarop betrekking – leidt automatisch tot een individueel onderzoek. Meldingen worden geanalyseerd en afhankelijk van de prioriteiten binnen de Algemene Directie Economische Inspectie worden dan verdere stappen gezet.

Fraude en niet-geleverde producten bij onlineverkoop waren in 2025 de belangrijkste redenen voor meldingen via ConsumerConnect. Het ging over iets meer dan 8.000 meldingen. Daarna volgden ongewenste telefoongesprekken, goed voor ongeveer de helft. Rond die thematiek hebben we veel onderzoeken gevoerd om de nieuwe fenomenen in kaart te brengen. De volgende maanden zullen we de regering voorstellen doen om de wetgeving aan te passen.

Wat de derde vraag betreft, bevestigt de Economische Inspectie het belang van een laagdrempelig en gebruiksvriendelijk meldingssysteem, maar ook van een datagedreven handavingsaanpak en een sterke focus op snel evoluerende fenomenen. De huidige meldingsprocedure via ConsumerConnect beantwoordt volgens ons op dit moment aan de noden en wordt ook voortdurend geoptimaliseerd, rekening houdend met nieuwe tendensen, zoals online misleiding.

De vierde vraag ging over de maatregelen ter bescherming van consumenten. Het huidige wettelijke kader biedt al een sterke bescherming tegen agressieve handelspraktijken, maar de bescherming van kwetsbare consumenten blijft een van de belangrijkste prioriteiten. Daarom sta ik bijvoorbeeld volledig achter de Digital Fairness Act van de Europese Commissie. Dat initiatief zal ons extra instrumenten geven om oneerlijke en niet-ethische commerciële praktijken aan te pakken, zoals *dark patterns*, influencermarketing, verslavend design van digitale producten en onlineprofilering, vooral wanneer daarbij wordt ingespeeld op de kwetsbaarheid van consumenten voor commerciële doeleinden.

De vijfde vraag ging over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie. ConsumerConnect speelt daarin een heel belangrijke rol, omdat het mensen op een eenvoudige manier, in duidelijke taal en via een begeleidende structuur kan helpen om de juiste klacht in te dienen.

Voor de samenwerking op Europees niveau biedt de CPC-verordening een stevig kader voor grensoverschrijdende handhaving van misleidende handelspraktijken, met zowel gecoördineerde acties binnen het netwerk als bilaterale verzoeken om maatregelen.

Het systeem heeft echter ook beperkingen. Daarom steun ik de geplande hervorming die het netwerk meer slagkracht moet geven, onder meer via EU-brede boetes, duidelijke aansprakelijkheid van ondernemingen uit derde landen en efficiëntere procedures.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor het antwoord.

Ik begrijp natuurlijk dat enige nuance noodzakelijk is vanwege de lancering van ConsumerConnect. Misschien zou het dan opportuun zijn om de vergelijking te maken met de jaren daarvoor, 2022 en 2023. Niettemin blijft het een stijging en dat is zorgwekkend. U zegt dat het huidige kader al een sterke bescherming biedt, maar toch denk ik dat er meer nodig zal zijn, omdat misleidende praktijken hoe langer hoe meer problematisch worden.

U richt uw hoop op de Digital Fairness Act van de EU. We zullen zien wat die brengt, of die het nodige soelaas biedt. Dat mag u uiteraard niet tegenhouden om zelf eventuele maatregelen op ons grondgebied te nemen, als dat mogelijk zou zijn. Het is een belangrijke problematiek die moet blijven worden opgevolgd. De stijging is misschien niet zo groot, omdat ze genuanceerd moet worden, maar het is en blijft een stijging die we jaar na jaar zien terugkomen. Ik denk dat dat toch de nodige maatregelen vereist.

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

11 Vraag van Funda Oru aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De veiligheid van springkastelen" (56015945C)

11 Question de Funda Oru à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La sécurité des châteaux gonflables" (56015945C)

11.01 Funda Oru (Vooruit): Mijnheer de minister, een paar weken geleden verloor een zevenjarige jongen, Jean Kylian uit Hamme, het leven, omdat een springkasteel niet verankerd was. Dat is een vermijdbaar drama. Bij controles op de nationale Buitenspeeldag bleken 15 van de 16 springkastelen niet in orde. Bijna overal waar onze kinderen spelen, ontbrak het aan schokdemping, degelijke verankering of toezicht.

De sector wijst zelf naar de cowboys, gelegenheidsverhuurders die zonder kennis van zaken en zonder verzekering snel geld willen verdienen. Ondertussen krijgen professionele verhuurders die de veiligheid wel vooropstellen en weigeren om bij wind een springkasteel op te stellen, wel het dreigement van een rechtszaak naar het hoofd geslingerd. Dat is de wereld op zijn kop.

Mijnheer de minister, u bent bevoegd voor de veiligheid van die producten. Hoe reageert u op de vaststelling dat 94 % van de gecontroleerde toestellen gebreken vertoont? Is de huidige inspectiedienst wel voldoende bemand om de wantoestanden aan te pakken? Een professionele verhuurder getuigt dat hij in vijf jaar tijd slechts een keer gecontroleerd werd en dat die controle vooraf aangekondigd was. Bent u bereid om de inspecties drastisch op te voeren? Hoe zult u de cowboys uit de markt halen?

Overweegt u een verplichte registratie of een strenger kwaliteitslabel voor verhuurders, zodat sportclubs en ouders weten dat ze met een betrouwbare partner in zee gaan? Bent u bereid om de wetgeving rond aansprakelijkheid te verduidelijken, zodat malafide organisatoren zich niet langer kunnen verschuilen achter een bordje met de tekst "gebruik op eigen risico"?

11.02 Minister Rob Beenders: Ten eerste, we hebben een minicontrol uitgevoerd op de Buitenspeeldag op 22 april 2026. Van de 16 uitbatingen waren er 15 niet conform de huidige reglementering. Dat betekent niet dat de toestellen gebreken vertoonden, wel dat de organisaties die het springkasteel ter beschikking stellen van de consument, er niet van op de hoogte waren dat een dergelijke activiteit onder het koninklijk besluit inzake de uitbating van speelterreinen valt.

De organisatoren of de uitbaters moeten voldoen aan alle eisen van het koninklijk besluit, waaronder de uitvoering van een risicoanalyse. Die risicoanalyse wordt doorgaans niet uitgevoerd, of is niet beschikbaar bij de uitbaters. Tevens moet de uitbater de gebruiksinstructies van de fabrikant opvolgen, bijvoorbeeld wat de vrije ruimte en de valruimte betreft, de valdempende eigenschappen van de ondergrond in de opvangzone, het toezicht en de verankering.

Bij 4 van de 16 springkastelen werd er effectief een veiligheidsrisico vastgesteld en werd het springkasteel buiten dienst gesteld.

Ten tweede, of een controle wordt aangekondigd of niet, hangt af van wat er met de controle precies beoogd wordt. Als de controlediensten zeker willen zijn dat de verantwoordelijke aanwezig is, dat alle benodigde documenten op de plaats van controle beschikbaar zijn of als de controle plaatsvindt op een moment dat de werking van het bedrijf niet verstoord wordt, leggen ze op voorhand een afspraak vast. Die redenen blijven valabel; er zullen hoe dan ook steeds zowel aangekondigde als onaangekondigde controles blijven bestaan.

Wat uw derde en vierde vraag betreft, ga ik verder dan enkel labels. Op dit moment werkt de administratie aan een herziening van de reglementering inzake speelterreinen en speeltoestellen. Het is onder meer de bedoeling ook de verantwoordelijkheden van de fabrikanten, de installateurs en de verhuurders te verhogen en te verduidelijken.

Belangrijk om te noteren, is dat de vermelding van de waarschuwing "gebruiken op eigen risico" of elke andere gelijkaardige tekst nu al absoluut verboden is.

11.03 Funda Oru (Vooruit): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoord.

Ik ben tevreden dat u waakt over de veiligheid van onze kinderen via controles, regelgeving en handhaving. We moeten echt alles uit de kast halen opdat onze kinderen veilig kunnen spelen en dergelijke catastrofes in de toekomst worden vermeden. Voor de cowboys in de sector staat immers alleen de winst voorop ten koste van de veiligheid van kinderen, die gewoon zorgeloos buiten moeten kunnen spelen.

U hebt geen gemakkelijke opdracht, minister. Consumentenveiligheid staat vandaag op verschillende fronten onder druk. Net daarom is het heel belangrijk dat we ook hier een duidelijk signaal geven. Veiligheid mag nooit vrijblijvend zijn. Dus dank u wel om ook hier de spelregels te bekijken, werk te maken van strengere controles op het terrein en het weren van de malafide verhuurders uit de sector.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 **Samengevoegde vragen van**

- **Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De Pano-reportage over de terugroeping van brandgevaarlijke BMW-dieselwagens" (56016007C)**

- **Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De Pano-reportage "Veiligheid onder vuur"" (56016247C)**

12 **Questions jointes de**

- **Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le reportage de Pano sur le rappel de BMW diesels présentant un risque d'incendie" (56016007C)**

- **Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le reportage Pano "La sécurité sous le feu"" (56016247C)**

12.01 **Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** *Monsieur le ministre, dans le reportage Pano "La sécurité sous le feu", nous avons vu comment des conducteurs en Belgique circulent avec des voitures dont on sait qu'elles peuvent prendre feu. Nous avons aussi vu que d'autres pays, comme les États-Unis, la Corée du Sud et l'Australie, interviennent de manière ferme, tandis que la Belgique continue de regarder sans agir.*

Vous l'avez vous-même qualifié dans le reportage de scandale lorsqu'un constructeur sait qu'il existe un défaut de fabrication et n'agit pas. Je suis entièrement d'accord avec vous. Mais, Monsieur le ministre, si vous le savez, alors la question n'est plus de savoir ce que BMW fait de mal. La question est : pourquoi n'êtes-vous pas encore intervenu?

Car aujourd'hui, des véhicules potentiellement dangereux circulent encore sur nos routes. Les propriétaires reçoivent une communication peu claire. Le système européen d'alerte semble insuffisant. Et les victimes restent dans l'incertitude.

Monsieur le ministre, pourquoi n'avez-vous pas encore formellement obligé BMW à avertir directement et sans ambiguïté tous les propriétaires concernés en Belgique? Pourquoi la Belgique attend-elle l'Europe, alors que d'autres pays prennent déjà aujourd'hui des mesures nationales de sécurité? Êtes-vous prêt, oui ou non, à retirer temporairement de la circulation les véhicules présentant un risque d'incendie connu jusqu'à ce qu'ils soient effectivement réparés?

Avez-vous déjà demandé formellement à BMW pourquoi les consommateurs belges sont informés moins rapidement ou moins clairement que les consommateurs d'autres pays ? Si oui, quelle a été leur réponse? Quelles mesures concrètes prenez-vous pour garantir que les victimes de telles fautes de sécurité soient automatiquement et rapidement indemnisées, sans procédures judiciaires interminables?

12.02 **Minister Rob Beenders:** BMW heeft duidelijke verplichtingen in het kader van de relevante Europese wetgeving. De verordening 2023/988 inzake algemene productveiligheid of de GPSR behandelt specifieke productterugroepingen die om veiligheidsredenen worden georganiseerd.

Bovendien gelden voor voertuigen specifieke sectorale regels die voorrang hebben op de GPSR en die constructeurs verplichten om corrigerende maatregelen te treffen, zoals het terugroepen van gevaarlijke producten wanneer veiligheidsrisico's worden vastgesteld.

Dans son rôle de point de contact Safety Gate, le SPF Économie reçoit les notifications de produits dangereux et les transmet à l'autorité compétente, en l'occurrence le SPF Mobilité et Transports.

Il appartient ensuite à cette autorité compétente de veiller au suivi du rappel, conformément aux obligations spécifiques prévues par la législation sectorielle. Il revient également à l'autorité compétente de s'assurer que les consommateurs concernés soient correctement informés des risques ainsi que des démarches qu'ils doivent entreprendre avec leur véhicule. La surveillance et le rappel des véhicules ne relèvent donc pas de ma compétence, mais bien de celle de mon collègue M. Jean-Luc Crucke, ministre de la Mobilité.

Laat mij echter duidelijk zijn, dat betekent niet dat ik als minister van Consumentenbescherming aan de zijlijn sta. Integendeel, wanneer consumenten mogelijk met onveilige producten geconfronteerd worden, acht ik het mijn verantwoordelijkheid om dat van zeer nabij op te volgen en maximale druk uit te oefenen opdat consumenten correct behandeld worden.

Daarom vindt donderdag een overleg plaats met BMW. Ter voorbereiding daarvan heb ik BMW een uitgebreide lijst met vragen overgemaakt, met het verzoek om vooraf schriftelijk te antwoorden. Die vragen hebben onder meer betrekking op de communicatie met de Belgische consumenten, de snelheid waarmee eigenaars worden geïnformeerd, de opvolging van de veiligheidsrisico's en de compensatie van getroffen consumenten.

J'ai par ailleurs demandé au SPF Économie de réaliser une analyse de la réglementation applicable, de la répartition des compétences et des pistes d'amélioration possibles en matière de protection des consommateurs dans le cadre des problèmes de sécurité liés au véhicules. Sur la base de l'analyse du SPF Économie, je poursuivrai les concertations avec le ministre Crucke ainsi qu'avec le commissaire européen compétent, M. McGrath, afin d'examiner dans quelle mesure la réglementation ou son application peuvent encore être renforcées.

12.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Merci, monsieur le ministre. Je renverrai dès lors cette question à M. Crucke.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56016170C de M. Prévot est reportée.

13 Samengevoegde vragen van

- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56016183C)
- Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56016246C)
- Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toename van het aantal gevallen van phishing" (56016257C)
- Hugues Bayet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing en fraude via itsme" (56016243C)
- Vincent Van Quickenborne aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Betaalfraude en de terugbetalingsplicht van banken" (56015654C)

13 Questions jointes de

- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le phishing" (56016183C)
- Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le phishing" (56016246C)
- Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La multiplication des fraudes de type phishing" (56016257C)
- Hugues Bayet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les fraudes par phishing et via l'app itsme" (56016243C)
- Vincent Van Quickenborne à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fraude aux paiements et l'obligation de remboursement des banques" (56015654C)

13.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre,

Le phishing est aujourd'hui l'une des formes de fraude les plus courantes dans notre pays. Des dizaines de milliers de signalements par jour montrent qu'il s'agit d'un problème sociétal qui touche les personnes tant financièrement qu'émotionnellement. Ce qui affecte le plus les victimes, ce n'est pas seulement la fraude elle-même, mais aussi le sentiment que leur propre banque les abandonne ensuite. Car trop souvent, les banques invoquent la "faute grave" pour ne pas rembourser, alors que le phishing devient de plus en plus sophistiqué et professionnel.

Parallèlement, nous entendons différents signaux au sein du gouvernement. Vous avez annoncé vouloir élaborer un plan d'action afin de mieux protéger les victimes, tandis que la ministre Annelies Verlinden a déclaré publiquement que le remboursement automatique des services bancaires rendrait ceux-ci "extrêmement chers" et "n'est peut-être pas dans l'intérêt du consommateur". Mais les victimes n'ont que faire de signaux contradictoires. Elles veulent de la clarté et de la protection.

C'est pourquoi j'ai les questions suivantes:

Comment allez-vous faire en sorte que les banques cessent d'abuser de la notion de "faute grave" afin d'éviter les remboursements?

Quelle est selon vous aujourd'hui la définition juridique de la "faute grave" dans le cadre du phishing et de la fraude aux paiements?

Comment garanzissez-vous que l'obligation légale de remboursement rapide, telle que prévue dans les règles européennes PSD2, soit enfin correctement appliquée?

Êtes-vous prêt à consacrer le principe selon lequel les victimes sont d'abord indemnisées, et qu'ensuite seulement il est examiné s'il y a eu fraude ou faute grave?

Avez-vous interpellé le CEO de BNP Paribas Fortis au sujet de ses déclarations, et partagez-vous l'inquiétude selon laquelle une telle communication nuit à la confiance des consommateurs?

*Comment allez-vous assurer au sein du gouvernement une ligne claire et unique dans ce dossier, afin que les consommateurs ne soient plus confrontés à des messages contradictoires?
Quand pouvons-nous concrètement attendre votre plan d'action, et ce plan obligera-t-il effectivement les banques à prendre leurs responsabilités au lieu de les faire porter au consommateur?*

13.02 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Mijnheer de minister, het probleem van phishing is u ongetwijfeld bekend. Het is de laatste tijd ook veel in het nieuws geweest, omdat het aantal slachtoffers van phishing dag na dag toeneemt. Mensen botsen vaak twee keer op een muur, de eerste keer bij de fraudeur, maar daarna vaak ook bij de bank.

De wet is nochtans duidelijk. Een bank moet bij een niet-toegestane betaling het geld in principe onmiddellijk terugstorten. Men moet dus eerst het geld terugbetalen en daarna pas discussiëren, als de bank meent dat er sprake was van grove nalatigheid.

In de praktijk gebeurt dat blijkbaar niet altijd. Banken weigeren soms meteen de terugbetaling, omdat een pincode werd gebruikt of omdat de betaling via itsme werd bevestigd. Dat is niet noodzakelijk hetzelfde als juridische toestemming geven. Zeker bij phishing is net dat het probleem. Mensen worden misleid om iets te doen waarvan ze de draagwijdte niet kennen.

Mijnheer de minister, ik heb hierover zes vragen.

Ten eerste, bevestigt u dat de wet bij niet-toegestane betalingstransacties uitgaat van het principe: eerst terugbetalen, daarna discussiëren?

Ten tweede, wat definieert men als een niet-toegestane betalingstransactie?

Ten derde, is de definitie van een niet-toegestane betalingstransactie nog aangepast aan de huidige phishingpraktijken, waarbij vooral op het bemachtigen van persoonlijke codes wordt ingezet?

Ten vierde, is louter het feit dat de persoon de transactie niet zelf uitvoert voldoende voor de bank om niet over te gaan tot terugbetaling?

Ten vijfde, bevestigt u dat het gebruik van een pincode, kaartlezer of itsme op zich niet volstaat om automatisch te besluiten dat er sprake was van een niet-toegestane transactie?

Ten zesde, wat zult u doen om ervoor te zorgen dat banken de onmiddellijke terugbetalingsplicht ook daadwerkelijk toepassen en de discussie over mogelijk toegestane of niet-toegestane transacties niet gebruiken om terugbetaling uit te stellen of te weigeren?

13.03 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Quickenborne, uw vraag maakt deel uit van een reeks samengevoegde vragen. Ik heb mijn antwoord op basis daarvan opgesteld, dus het zal iets meer tijd in beslag nemen. Mijnheer de voorzitter, ik hoop dat u daar rekening mee houdt, want anders zal ik niet genoeg tijd hebben om op alle vragen te antwoorden. Ik wist immers niet dat niet iedereen hier aanwezig zou zijn.

Collega Van Quickenborne, ik heb in het dossier heel veel communicatie van u gezien als bevoegd minister van Justitie, dus ik weet dat u die problematiek heel ernstig neemt. Ik apprecieer het ook dat u de tijd neemt om hierover in debat te gaan. Phishing is een heel ernstig probleem dat alsmaar meer Belgen treft, niet alleen financieel, maar ook emotioneel. Het is voor mij als minister van Consumentenbescherming een absolute prioriteit om daarmee aan de slag te gaan. We moeten die problematiek ernstig nemen.

Er was ook een vraag over een uitspraak van collega Verlinden in een interview over phishing. Er werd haar gevraagd of zij mijn uitspraak steunde om te allen tijde slachtoffers terug te betalen. Ik wil dat toch enigszins nuanceren. Dat is niet waar we voor pleiten. We pleiten niet voor een systematische of een automatische terugbetaling in alle gevallen. Waar ik wel voor pleit, is een correcte toepassing van de bestaande regelgeving. Vandaag zien we immers dat banken vrijwel systematisch niet terugbetalen en dat was nooit de bedoeling van de wetgever.

Elke gedupeerde consument verdient minstens dat zijn of haar bank een onderzoek instelt naar de

precieze omstandigheden van de fraude. Pas na een degelijk feitelijk onderzoek kan een bank beslissen over de al dan niet terugbetaalbaarheid in toepassing van de wettelijke aansprakelijkheidsverdeling. Bovendien moeten we ook het brede plaatje zien. De financiële sector blijft robuust en het correct toepassen van de regelgeving inzake terugbetaling ondermijnt die stabiliteit niet. Het kan niet de bedoeling zijn dat men vanuit dat perspectief een praktijk blijft rechtvaardigen waarbij slachtoffers niet correct worden behandeld.

Vandaag is er een duidelijk onevenwicht ontstaan en het is precies dat evenwicht dat we opnieuw moeten herstellen door de regels correct toe te passen. Een eerste fundamenteel probleem situeert zich bij de basis, het onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane transacties. In theorie is dat onderscheid helder, maar in de praktijk zien we dat banken een zeer ruime interpretatie hanteren van wat precies toegestaan is, zelfs wanneer er duidelijk geen echte toestemming was van de consument voor de begunstigde of voor het bedrag dat werd overgeschreven.

Een betalingstransactie is alleen toegestaan wanneer de betaler daar effectief zijn toestemming voor heeft gegeven en het feit dat een transactie technisch correct werd uitgevoerd of met de juiste codes werd bevestigd, betekent niet automatisch dat er ook juridisch toestemming was. In geval van phishing worden codes net frauduleus verkregen en gebruikt zonder dat de consument wettelijk heeft ingestemd met die betaling. Ook in zulke gevallen gaat het dus nog altijd om een niet-toegestane transactie.

Doordat de banken die ruime interpretatie hanteren van wat een toegestane betalingstransactie is, verschuift de discussie weg van de bescherming van de consument en de eventuele grove nalatigheid die een consument zou kunnen hebben vertoond. Net daarom ben ik op dit moment in overleg met mijn collega ministers om te komen tot een interpretatieve wetsbepaling die expliciet verduidelijkt hoe dat onderscheid moet worden toegepast in het licht van phishing, maar ook in het licht van andere vormen van onlinefraude, zodat er rechtszekerheid komt voor alle betrokken partijen, dus voor de banken, maar ook voor de gedupeerden.

Pas in een tweede fase moet de discussie over grove nalatigheid volgen, want ook die is belangrijk, maar mag er evenmin toe leiden dat de terugbetaling systematisch wordt vermeden. Het begrip grove nalatigheid moet strikt en correct worden geïnterpreteerd en altijd geval per geval worden beoordeeld, rekening houdend met alle omstandigheden, zeker gezien de steeds geraffineerdere vormen van fraude en manipulatie.

Over de terugbetaling is het huidige wettelijk kader in principe duidelijk. Artikel 7.43 van het Wetboek van economisch recht bepaalt dat bij een niet-toegestane transactie de bank in eerste instantie het bedrag moet terugbetalen en pas daarna kan worden onderzocht wie finaal aansprakelijk is. In de praktijk zien we echter dat banken die wetgeving niet volgen, maar eerst zelf een onderzoek voeren en pas nadien beslissen of ze al dan niet terugbetalen. Dat leidt tot situaties waarin slachtoffers maanden moeten wachten of zelfs geen vergoeding krijgen. Ik heb de bankensector daar expliciet op aangesproken en duidelijk gemaakt dat die praktijk niet strookt met de geest van de wet. Ik bevestig dan ook duidelijk dat het principe van de wet nog steeds is om eerst terug te betalen en daarna, op basis van gedegen onderzoek door de banken, te discussiëren. Alleen wanneer er objectief gerechtvaardigde aanwijzingen zijn dat de consument zelf fraude heeft gepleegd, kan daarvan worden afgeweken.

Het Europese kader evolueert bovendien ook. Met de toekomstige *Payment Services Regulation*, die eind 2026 wordt verwacht, zal er meer harmonisatie komen. Daarin zal expliciet worden vastgelegd dat banken bij een objectief gerechtvaardigd vermoeden van fraude of grove nalatigheid eerst een onderzoek mogen voeren met een termijn van vijftien werkdagen. Tegelijk zullen er richtsnoeren komen om de beoordeling van grove nalatigheid nader te verduidelijken. België heeft in die onderhandelingen gepleit voor een beschermend maar evenwichtig kader dat zowel rechtszekerheid biedt als misbruik voorkomt.

Behalve het wetgevende werk heb ik de voorbije maanden verschillende concrete acties ondernomen. Sinds 25 oktober 2025 is de IBAN-naamcheck ingevoerd. Dat was een belangrijke stap in de strijd tegen factuurfraude. We werken momenteel aan een algemeen noodnummer, zodat slachtoffers heel snel daar terecht kunnen om hun rekeningen en betaalmiddelen te laten blokkeren en er onmiddellijk stappen kunnen worden gezet om verdere schade te beperken. Ook heb ik de banksector gevraagd om tegen de zomer een concreet actieplan uit te werken.

Er zijn al verschillende overlegmomenten geweest met zowel sectorfederatie Febelfin als individuele banken. Ik voel daar echt wel de *sense of urgency*. We hebben vooral gevraagd om te werken aan voorstellen die geen wetgevend kader nodig hebben, want vaak gaat het om informatica-algoritmes waarvoor geen wetgeving nodig is of die niet strijdig zijn met de wetgeving. Het gaat over de discussie rond *slow banking* of geen *slow banking*. De afspraak ligt nu vast en de komende weken zullen stappen worden gezet.

Mijnheer de voorzitter, ik zal nu antwoorden op de vraag van het PVDA-lid. Ik heb tijdens die gespreksronde ook de CEO van Fortis gesproken, omdat het belangrijk is om de transversale aanpak te blijven hanteren. In het najaar van 2025 is door mijn kabinet een transversale werkgroep opgericht. Die werkt samen met alle betrokken collega-ministers om tot een volledige taskforce te komen. De werkgroep moet alle betrokken actoren samenbrengen en werk maken van een allesomvattende aanpak, gaande van preventie en sensibilisering tot opsporing en slachtofferbegeleiding.

Ik heb het dossier ook geagendeerd op de *Taskforce CrimOrg*, zijnde de taskforce in de strijd tegen zware georganiseerde criminaliteit, om ervoor te zorgen dat vanuit de veiligheids- en justitieketen de nodige aandacht gaat naar de bestrijding van phishing en onlinefraude en dat de verschillende betrokken actoren beter op elkaar worden afgestemd.

Inzake de communicatie vanuit de sector is het aan elke bank of CEO om zich publiek uit te spreken, maar ik deel de bezorgdheid dat communicatie die de indruk wekt dat slachtoffers zelf verantwoordelijk zijn, het vertrouwen van consumenten kan ondermijnen. In een context waarin fraude steeds professioneler en moeilijker detecteerbaar wordt, moet de overheid inzetten op correcte informatie en vertrouwen. Dat geldt eveneens voor de betrokken sectoren.

Mijn doel is helder: zorgen dat de regels correct worden toegepast, dat slachtoffers effectief beschermd worden en dat banken, maar ook andere sectoren, hun verantwoordelijkheid opnemen binnen een duidelijk en rechtszeker kader.

13.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): On attend de vous, monsieur le ministre, que vous mettiez les banques face à leurs responsabilités, parce que même si elles ne sont pas responsables de tout, une grosse partie des responsabilités vient des banques. Vous savez, dans le temps, tout le monde connaissait son banquier. Aujourd'hui, il n'y a plus personne. On est devant notre GSM ou alors devant un rare appareil, quand il y en a, parce qu'il n'y en a pas partout. Et donc, les gens n'ont jamais demandé à avoir l'application, ne fut-ce que l'application itsme ou d'autres; les consommateurs n'ont jamais demandé à avoir ça. Donc, s'il y a bien une grosse part de responsabilité, c'est celle des banques, et votre rôle, c'est justement de les mettre devant leurs responsabilités.

Merci, monsieur le ministre.

13.05 Hugues Bayet (PS): Bonjour, monsieur le ministre. Désolé, pour la première fois, j'étais en retard, mais c'est parce que j'étais dans une autre commission.

J'ai quand même entendu vos réponses et je tenais à vous remercier. Je pense qu'en effet, comme l'a dit le collègue, en tant que ministre des consommateurs, on doit protéger les consommateurs. C'est valable pour plein de choses dans notre vie de tous les jours.

Les moyens numériques font en sorte que, parfois, des personnes plus âgées, des personnes plus facilement influençables font des bêtises, font des erreurs, mais ne s'en rendent même pas compte. Et donc, à partir du moment où on veut aller de plus en plus vers une numérisation de l'économie, il faut évidemment y mettre les moyens. Et ceux qui préfèrent cela plutôt que d'ouvrir des bureaux de banque et mettre du personnel derrière, doivent, cela me semble clair, payer pour garantir le système. Notons que si l'État utilise itsme, on doit, de manière étatique, protéger le système et faire en sorte que le *phishing* et le *vishing* ne soient pas accessibles.

Je vous remercie en tout cas pour les efforts que vous faites, je vous souhaite bonne chance et je me permettrai de revenir dans quelques mois pour voir l'état d'avancement.

13.06 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Dank u, mijnheer de minister.

Eerst en vooral denk ik dat banken effectief veel inspanningen doen. Heel veel mensen in de banken zijn daar mee bezig. Ook al slagen ze erin 70 % of 80 % van de dossiers tot een goed einde te brengen, het zijn natuurlijk de mensen die in de overige 30 % of 20 % zitten, die de dupe zijn.

U bent heel duidelijk geweest over de wet zoals ze vandaag is. Ik moet samen met u vaststellen dat die wet niet altijd zo wordt toegepast. Ik heb begrepen dat u nu werk wilt maken van een interpretatieve wetsbepaling, om de wet die blijkbaar toch niet zo duidelijk is, nog duidelijker te maken. U kunt zich daarbij laten inspireren door mijn wetsvoorstel nr. 542, dat u intussen misschien gelezen hebt. Ik heb daarin geprobeerd het concept van de niet toegestane bepaling te verduidelijken.

De banken zijn gehouden om de wet toe te passen. Het voordeel is dat als men eerst betaalt, en dan pas het onderzoek uitvoert, en daarover discussieert, de consumenten beter af zijn, en dat het aan de banken zelf is om het systeem robuuster te maken. Het gaat tenslotte over rekeningen waarop mensen hun geld toevertrouwen aan de banken.

Ik heb me laten vertellen door een onderzoeksrechter die het dossier op de voet volgt, dat het veel beter zou zijn mochten de banken – en niet de individuele consumenten – discussiëren met Justitie.

Ik wil u ook uitnodigen met de experts die er ter zake zijn bij Justitie in gesprek te gaan. Ze zijn zeer goed op de hoogte van welke praktijken er worden toegepast. Dat kan helpen bij het verder verbeteren van de wet.

Voor de rest vind ik dat, als iemand de wet niet toepast, er zoiets bestaat als de Economische Inspectie. Dat weet u zeer goed. Wie niet horen wil, moet voelen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n° 56016194C de Mme Grillaert, n° 56016258C de Mme Thémont, n° 56016259C et n° 56016262C de M. Prévot sont reportées.

14 Vraag van Funda Oru aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De fraude- en misbruikgevallen bij valetparkings" (56016238C)

14 Question de Funda Oru à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les cas de fraude et d'abus constatés dans le secteur des parkings avec voituriers" (56016238C)

14.01 Funda Oru (Vooruit): Mijnheer de minister, de afgelopen dagen verschenen verschillende getuigenissen van reizigers die een wagen achterlieten bij valet- of drop-offparkings rond Brussels Airport en nadien werden geconfronteerd met ernstige problemen. Zo waren er meldingen van gestolen voertuigen, wagens die tijdens de reis werden gebruikt en honderden extra kilometers op de teller hadden, snelheidsovertredingen, zware schade en zelfs ongevallen met *total loss* als gevolg. De meerdere dossiers doen vragen rijzen over misleidende communicatie, gebrekkig toezicht en mogelijke fraude. Consumenten betalen nochtans expliciet voor een veilige parkeer- en bewaardienst tijdens hun afwezigheid.

Hoeveel klachten ontving de Economische Inspectie de afgelopen jaren over drop-offparkings in de omgeving van luchthavens? Werd al onderzocht of bijkomende controles of erkenningsvoorwaarden nodig zijn voor bedrijven die voertuigen van consumenten ophalen, verplaatsen of bewaren? Ziet u mogelijkheden voor een systeem van certificering of minimale veiligheidsnormen om consumenten beter te beschermen tegen misbruik, fraude en oneigenlijk gebruik van een voertuig?

14.02 Minister Rob Beenders: De Algemene Directie Economische Inspectie heeft geen cijfers beschikbaar van alle meldingen die mogelijk werden ontvangen met betrekking tot parkings in de omgeving van luchthavens. Ze heeft wel weet van enkele meldingen over dergelijke misbruiken, waarbij de melders werden doorverwezen naar de politie om aangifte te doen, omdat voor die misbruiken wetgeving bestaat die verder gaat dan louter oneerlijke handelspraktijken. Daarom is ook minister Quintin belangrijk. Hij is bevoegd voor de politiediensten en Beliris en kan met deze problematiek aan

de slag gaan. Een klacht indienen bij de politie is echt wel cruciaal.

De Algemene Directie Economische Inspectie is alleen bevoegd voor oneerlijke handelspraktijken. Binnen die bevoegdheid heeft ze al onderzoeken gevoerd naar bijvoorbeeld misleidende prijsaanduidingen van luchthavenparkings. De problematiek die u schetst, is echter vooral een politionele bevoegdheid. Daarom is het heel belangrijk dat alle consumenten die problemen ondervinden op die valet- of drop-offparkings, systematisch aangifte doen bij de politie, zodat we zicht krijgen op de misbruiken. Oneerlijke handelspraktijken, zoals misleidende informatie, kunnen dan weer worden gemeld bij de Algemene Directie Economische Inspectie via ConsumerConnect. Op basis van die signalen kunnen de politie en de Algemene Directie Economische Inspectie desgevallend verder onderzoek doen.

Op dit moment lijkt een specifieke erkenning of certificering van dergelijke bedrijven ons nog niet aan de orde. We zullen uiteraard bekijken of de problematiek zich voortzet en of we moeten optreden.

Wat ook heel belangrijk is, is dat reviews goed worden ingevuld, omdat veel mensen die lezen, zeker wanneer ze hun wagen moeten toevertrouwen aan een externe partner. Alle meldingen die kunnen worden gedaan om slechte ervaringen te delen, zijn dus uitermate belangrijk.

We zullen de situatie opvolgen. Ik ben trouwens ook in contact met een bestuurder van wie de auto werd gestolen. Die informatie helpt ons om een goed zicht te krijgen op de problematiek. Als we moeten optreden, zullen we dat zeker doen.

14.03 Funda Oru (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, het gaat inderdaad soms over heel ernstige inbreuken. Het gaat niet louter over oneigenlijke economische activiteiten. Ik dank u om dat thema ter harte te nemen en op te volgen. Consumenten moeten er steeds op kunnen vertrouwen, zeker in dergelijke omstandigheden. De profiteurs en cowboys moeten ook in die sector aangepakt worden.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.33 uur.
La réunion publique de commission est levée à 16 h 33.*