

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

WOENSDAG 24 JUNI 2026

Namiddag

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

du

MERCREDI 24 JUIN 2026

Après-midi

Le développement des questions commence à 15 h 02. La réunion est présidée par M. Roberto D'Amico.

De behandeling van de vragen vangt aan om 15.02 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

01 Actualiteitsdebat over phishing en samengevoegde vragen van

- Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56016663C)
- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56016857C)
- Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56016972C)
- Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vergoeding van phishingsslachtoffers door de banken" (56016923C)
- Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De begeleiding van slachtoffers van (online) fraude" (56017277C)

01 Débat d'actualité sur l'hameçonnage et questions jointes de

- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'hameçonnage" (56016663C)
- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'hameçonnage" (56016857C)
- Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'hameçonnage" (56016972C)
- Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'indemnisation des victimes de phishing par les banques" (56016923C)
- Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'accompagnement des victimes de fraude (en ligne)" (56017277C)

01.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, dagelijks worden zeer veel mensen met phishing geconfronteerd, vaak op een zeer onbewuste en slinkse manier. De technologie evolueert razendsnel. Vroeger hadden we bandieten die nog het lef hadden om fysiek in te breken. Ik praat dat absoluut niet goed, maar ze gingen inderdaad nog fysiek te werk. Ze braken een woning binnen om geld te stelen.

Ondertussen zijn ze gigantisch geprofessionaliseerd. Ze doen het in feite van achter een computerscherm, of dat nu in België gebeurt of in het buitenland, en de transacties worden van daaruit in gang gezet. Op die manier wordt digitaal geld van mensen onttrokken. Dat gebeurt zeer vaak en we moeten daarom werk maken van een oplossing. We moeten onze consumenten beter beschermen, op verschillende vlakken.

Waarom stel ik die vragen? Ik weet dat u daar zelf ook bezorgd over bent. Tijdens het vragenuurtje in de Kamer op 4 juni gaf u mee dat u al met de banksector in overleg bent geweest om een actieplan uit te werken. Daarom had ik graag meer informatie gekregen over dat gesprek en over het wetsontwerp

waaraan u werkt, zodat we onze consumenten op een wettelijke en robuustere manier beter kunnen beschermen. Ik wil u ook een aantal vragen stellen om meer inzicht te krijgen in dit dossier.

Hoe is het overleg met de banksector verlopen? Acht u het realistisch dat die nog vóór de zomer met dat plan zal komen? Zal het actieplan duidelijke en uniforme criteria gebruiken voor de beoordeling van dossiers, zodat uiteenlopende interpretaties niet meer mogelijk zijn?

Hoe zullen de controle en de opvolging tussen de gedupeerden en de banken verlopen, zodat het proces van beoordeling en terugbetaling vlot kan verlopen?

Op welke manier zullen banken beschermd worden tegen malafide klanten? Ik ben er namelijk ook van overtuigd dat er malafide klanten zijn die mogelijk bewust misbruik zullen maken van het systeem om sneller geld terug te krijgen. Ik hoop dat dat niet vaak voorkomt, maar mensen zijn soms rare wezens en kunnen op die manier misbruik maken van financiële instellingen.

Werkt u op dit moment al aan een wet of een concreet initiatief? Wat zal de timing daarvan zijn?

We weten ook dat er nieuwe Europese richtlijnen in de maak zijn, namelijk de PSD (Payment Services Directive). Die houdt eigenlijk een verstrenging in. Daarom rijst de vraag of een verstrenging langs onze kant wel een haalbare zaak is, als er inderdaad andere Europese regels van toepassing zullen zijn. Ook daarover had ik graag wat meer informatie gekregen.

Is er vanuit uw kabinet een onderzoek verricht naar de phishingcijfers per getroffen bank? We hebben zeer veel banken: grootbanken, kleinere banken, maar ondertussen ook digitale buitenlandse banken die hier actief zijn. Waar doen zich eigenlijk de meeste phishinggevallen voor? Hebt u daarvan een overzicht per financiële instelling?

Is er ook een onderzoek verricht naar phishing per regio? Komt het veel vaker voor in Vlaanderen, bijvoorbeeld in Antwerpen of West-Vlaanderen, of eerder in Wallonië? Waar doet het fenomeen zich het meest voor?

Beschikt u, mijnheer de minister, over een gedetailleerd overzicht per bank van het aantal dossiers? In hoeveel gevallen zijn de banken overgegaan tot terugbetaling? Hoe wordt beoordeeld wat een grove fout is geweest wanneer een bank niet overgegaan is tot terugbetaling en die dus geweigerd heeft?

Het zijn inderdaad heel wat vragen, maar het is voornamelijk de bedoeling om meer inzicht te krijgen in dit dossier.

01.02 Le président: Pour rappel, le temps de parole pour une question est de deux minutes. Ici, vous l'avez dépassé de trois minutes. Je vous le rappelle, mais je sais que vous le savez, madame Truymen.

01.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, op 26 mei stelde u in deze commissie zeer duidelijk dat het wettelijke principe vandaag nog steeds luidt 'eerst terugbetalen, daarna onderzoeken'. U verklaarde toen letterlijk dat banken de wetgeving in de praktijk niet altijd volgen en dat slachtoffers daardoor soms maanden moeten wachten op een terugbetaling.

Intussen blijkt echter dat Belfius in zijn algemene voorwaarden expliciet bepaalt dat een terugbetaling pas gebeurt na een onderzoek naar eventueel bedrog of grove nalatigheid van de betaler. Dat is opmerkelijk, niet alleen omdat Belfius daarmee lijkt af te wijken van de interpretatie die u zelf hebt verdedigd, maar ook omdat het gaat om een bank waarvan de overheid aandeelhouder is. Volgens professor financieel recht Reinhard Steennot staat een dergelijke clause bovendien op gespannen voet met de wetgeving en kan ze zelfs als nietig worden beschouwd.

Mijnheer de minister, u hebt hier eerder verklaard dat een betalingstransactie alleen toegestaan is als de betaler daarvoor daadwerkelijk toestemming heeft gegeven en dat het gebruik van codes, een kaartlezer of ietsme op zich niet automatisch betekent dat er juridisch toestemming werd gegeven. U stelde ook dat banken het onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane transacties vandaag vaak te ruim interpreteren.

Tegen die achtergrond heb ik de volgende vragen voor u.

Bent u op de hoogte van de clause in de algemene voorwaarden van Belfius? Acht u die clause, waarin staat dat een terugbetaling pas gebeurt na een onderzoek naar mogelijk bedrog of grove nalatigheid, verenigbaar met artikel VII.43 van het Wetboek van economisch recht en met het principe dat u hier op 26 mei hebt verdedigd, namelijk eerst terugbetalen en pas daarna onderzoeken?

Hebt u hierover al contact gehad met Belfius of met Febelfin? Zo ja, welke verklaring hebt u daarvoor gekregen?

Beschouwt u de clause als een illustratie van het probleem dat u eerder zelf hebt aangekaart, namelijk dat banken het onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane transacties te ruim interpreteren en daardoor terugbetalingen uitstellen?

Welke concrete stappen zult u ondernemen als blijkt dat banken voorwaarden hanteren die niet in overeenstemming zijn met de wettelijke terugbetalingsplicht?

Zal de wetsbepaling waaraan u werkt expliciet verduidelijken dat het gebruik van een pincode, een kaartlezer of iets anders om zich niet volstaat om een betaling automatisch als toegestaan te beschouwen?

Zult u er bij het aangekondigde sectorale actieplan op aandringen dat alle banken een uniforme toepassing hanteren van het principe dat slachtoffers van niet-toegestane betalingstransacties in eerste instantie moeten worden terugbetaald?

01.04 Le président: Merci. Là, vous avez dépassé le temps de parole d'une minute, madame Van den Bosch.

01.05 Dieter Keuten (VB): Cela signifie donc qu'il est permis de dépasser le temps de parole de deux minutes. Merci!

Mijnheer de minister, dit onderwerp, maar vooral het begrip 'grote nalatigheid', komt steeds terug. De twee voorgaande sprekers hebben er ook opnieuw naar gevraagd.

Ik vraag u om een duidelijke lijst op te stellen die definieert wat onder 'grote nalatigheid' valt. Ik denk dat dat aan de wetgevende macht toekomt, of in uw geval aan de uitvoerende macht, en dat die interpretatie weggehaald moet worden bij de rechterlijke macht.

Zoals u hebt vastgesteld, heb ik over dit onderwerp twee vragen ingediend, want het is niet weg te slaan uit de actualiteit.

Mijn eerste vraag ging over het actieplan met Febelfin dat u had aangekondigd. Ik ben benieuwd naar de voortgang daarvan. We hebben uiteraard kennisgenomen van het laatste initiatief, Fraudstop, maar zijn er nog andere zaken die we binnen dit actieplan mogen verwachten?

Hebt u nog specifieke initiatieven om senioren en digitaal minder weerbare personen beter te beschermen tegen onlinefraude en phishing?

Ik maak van de gelegenheid gebruik om nog een extra vraag toe te voegen over het onderwerp waarover we het vanmorgen in deze commissie hebben gehad, namelijk de taboesfeer die nog altijd rond phishing hangt. Hebt u initiatieven om de schaamte die vandaag toch nog leeft bij slachtoffers uit de taboesfeer te halen?

Mijn tweede vraag ging meer specifiek over het initiatief dat u blijkbaar samen met Febelfin hebt genomen, namelijk Fraudstop, waarbij men belt naar hetzelfde telefoonnummer dat we kennen van Card Stop.

Ik heb dat daarnet zelf eens geprobeerd. De eerste vraag gaat over de taal. Dat kennen we allemaal en dat is heel duidelijk. Daarna volgt echter een tweede vraag die mij niet helemaal duidelijk is. Ik heb dan maar op cijfer 1 gedrukt. Pas bij de derde vraag wordt gevraagd of u uw kaart verloren bent, uw kaart wilt blokkeren of het slachtoffer bent van fraude. Misschien ligt het aan mij, maar volgens mij is er nog ruimte voor verbetering, zodat mensen sneller terechtkomen bij de vraag of ze hun kaart willen

blokkeren dan wel of ze het slachtoffer zijn van fraude.

Graag krijg ik wat meer toelichting over de totstandkoming van dat initiatief, samen met Febelfin, en of het nog uitgebreid zal worden.

Beschikt u ook over cijfers waaruit blijkt dat de aanpak tot nu toe zeer versnipperd is geweest? Er is immers ook die flyer die Febelfin samen met de politiediensten heeft uitgegeven. Mensen worden opgeroepen om aangifte te doen bij de politie, om hun bank te bellen of om Card Stop te bellen.

Dat blijft toch een beetje versnipperd, maar ik denk dat we met het nodige cijfermateriaal hopelijk positieve evoluties zullen kunnen vaststellen.

01.06 Sophie Thémont (PS): Les fraudes bancaires liées au *phishing* et au *vishing* continuent de se multiplier en Belgique. De nombreuses victimes se voient ensuite refuser un remboursement par leur banque au motif qu'elles auraient commis une "négligence grave", alors même qu'elles ont été manipulées par des techniques de fraude de plus en plus sophistiquées. Pourtant, un arrêt récent du président du tribunal de l'entreprise d'Anvers, rendu le 26 mai 2026, vient rappeler avec force les obligations qui incombent aux établissements bancaires. Le juge y confirme que, conformément au droit européen et à l'article VII.43 du Code de droit économique, les banques doivent procéder à un remboursement immédiat des opérations non autorisées, au plus tard le jour ouvrable suivant leur signalement. Cet arrêt rappelle que ni le caractère prétendument autorisé de la transaction ni une éventuelle négligence du client ne peuvent justifier un refus immédiat de remboursement. En principe, les banques doivent d'abord indemniser les victimes avant, le cas échéant, de contester leur responsabilité devant les tribunaux.

Cette décision met en lumière un décalage préoccupant entre le cadre légal et certaines pratiques du secteur bancaire. Elle intervient par ailleurs dans un contexte où le médiateur Ombudsfin adopte une lecture particulièrement stricte des situations de fraude, notamment lorsque les opérations ont été validées via des outils d'authentification.

Comment analysez-vous cette récente décision de justice et ses implications pour le secteur bancaire? Considérez-vous que les établissements bancaires respectent aujourd'hui pleinement les obligations qui leur incombent en matière de remboursement des victimes de *phishing*?

Comment entendez-vous veiller à ce que la notion de "négligence grave" ne soit pas utilisée de manière excessive pour refuser l'indemnisation des victimes? Enfin, comment la Belgique se prépare-t-elle à la mise en œuvre des futures dispositions européennes destinées à renforcer les droits des victimes de fraude bancaire?

Le **président**: Comme il s'agit d'un débat d'actualité, si un autre groupe politique souhaite se joindre à la question, il peut le faire, sans obligation, bien entendu.

01.07 Jeroen Soete (Vooruit): Het is effectief zo dat u al geruime tijd druk zet op de banken om er in de eerste plaats voor te zorgen dat hun systemen veiliger zijn en dat geld veel minder gemakkelijk kan worden gestolen.

Vorige week stond ik inderdaad in de krant omdat Belfius in zijn algemene voorwaarden nogal creatief met de wet omsprong, maar ik zie dat die bank de afgelopen twee maanden ook goede stappen heeft ondernomen. Het heeft echt een logische verbetering van zijn systeem doorgevoerd. Ik denk bijvoorbeeld aan een bevestiging van een melding bij een overschrijving naar het buitenland.

Ik heb verschillende slachtoffers bij mij gehad bij wie gedurende een maand overschrijvingen gebeurden, terwijl het ging om een kaart die nooit gebruikt werd. Het was gewoon een spaarrekening. Die mensen merken pas twee maanden later dat er ondertussen tien transacties naar het buitenland zijn gebeurd. Door zo'n eenvoudige maatregel, namelijk een bericht dat er geld naar het buitenland is overgeschreven, kunt u op een kostenefficiënte manier mensen voor erger onheil behoeden.

Bij VDK Bank zie ik dat men nu standaard *slow banking* toepast. De limiet voor *instant payments* wordt op nul euro gezet. Als u effectief een snellere betaling wilt doen, kunt u dat via uw bank aanvragen, met een wachtperiode van vier uur.

In de vele dossiers van slachtoffers en de scenario's die ik heb gezien, gebeurt het vaak dat een bankapp wordt gekoppeld aan een andere gsm en dat vervolgens systematische overschrijvingen plaatsvinden. Dat geld kan niet worden gerecupereerd omdat het onmiddellijk weg is.

Door zulke maatregelen – en uiteraard door een minister die daar druk op zet – kunnen we er ook voor zorgen dat de banken in de eerste plaats tegemoetkomen aan hun zorgplicht en aan hun verplichting om het geld van de mensen goed te bewaken.

01.08 Minister **Rob Beenders**: Dank u voor al uw vragen. Ik ben er eigenlijk van overtuigd dat dit nog heel dikwijls zal terugkomen, al was het maar omdat phishing gewoon een nieuw fenomeen is. Daar moeten we ons ook van bewust zijn. Een nieuw fenomeen vergt tijd om de juiste wetgeving uit te werken en bestaande wetgeving aan te passen. Het vergt ook tijd om instrumenten te ontwikkelen die de strijd tegen een nieuw fenomeen kunnen ondersteunen. Het vereist gewoon een nieuwe aanpak.

Wat we de afgelopen maanden hebben gedaan, is samen met het maatschappelijk debat de druk op de banken opvoeren, omdat het heel moeilijk uit te leggen is dat een crimineel meer kan met uw rekening dan u zelf. Dat principe werd zeer duidelijk gecommuniceerd door slachtoffers. Mensen zijn ineens vijftig- of zestigduizend euro van hun rekening kwijt, terwijl ze dat bedrag zelf niet eens kunnen overschrijven.

Het feit dat een crimineel meer kan dan een klant van een bank, was voor ons de reden om zo snel mogelijk met de banken rond de tafel te gaan zitten. We wilden er vooral voor zorgen dat er minder kans is op diefstal wanneer er geen buit te halen valt, en dat de banken alles op orde hebben om sneller instrumenten in te voeren die de rekeningen van hun klanten beter beveiligen.

Dat gaat echter niet zonder slag of stoot. De bankensector is goed georganiseerd. Het is ook een sector met voldoende financiële middelen om de wet te laten interpreteren zoals men dat misschien liever heeft. Er zit altijd een batterij advocaten tegenover mij wanneer ik daarmee in overleg ga. Ik zit daar met een beperkt aantal medewerkers, terwijl er aan de andere kant veel meer mensen zitten. Dat neemt niet weg dat we die gesprekken moeten blijven voeren.

Het actieplan dat we aan de banken hebben gevraagd, heeft begin deze maand een tussentijds rapport opgeleverd. Tegen het einde van deze week zou dat normaal moeten uitgroeien tot een definitief plan. Als ik al vooruitgang zie en er stappen worden gezet, ben ik tevreden en zullen we het gesprek blijven voortzetten.

Het klopt wat sommige collega's al hebben gezegd. De afgelopen weken hebben de banken al versneld maatregelen genomen waardoor verdachte transacties, die in het verleden misschien te snel werden uitgevoerd, kunnen worden tegengehouden. KBC heeft bijvoorbeeld een noodknop geïntroduceerd zodat vooral oudere mensen of mensen met dementie, een extra beveiliging hebben wanneer er een verdachte transactie plaatsvindt. Er moeten immers twee personen de actie uitvoeren en dus controleren.

We zien ook dat almaar meer AI-modules worden gebruikt om verdachte transacties op te sporen en tegen te houden. Daarnaast worden versnelde afkoelingsperiodes ingevoerd voor het verhogen van limieten. Het instellen van een limiet heeft immers weinig zin als een crimineel in de app zit en die limiet eenvoudig kan verhogen. Dan heeft die beveiliging geen zin. De afgelopen weken zijn dus wel degelijk voorzichtige, maar goede stappen gezet om bankrekeningen beter te beveiligen.

Ook wij als overheid hebben stappen gezet in de aansturing van de aanpak van phishing binnen de regering. Daarbij zijn de juiste maatregelen genomen om phishing op een geïntegreerde manier aan te pakken, niet alleen bij de banken, maar ook bij telecomoperatoren, de politie, de parketten enzovoort. We zien bovendien dat de parketten en de politie zeer nauw samenwerken met modules die ervoor zorgen dat, wanneer iemand als slachtoffer van phishing klacht indient, het resultaat van die klacht onmiddellijk naar het parket en naar de bank wordt doorgestuurd, zodat de betrokken transactie zo snel mogelijk kan worden tegengehouden.

Ik denk dus dat de afgelopen weken voorzichtige stappen vooruit zijn gezet. Het zou goed zijn als we dat ook in de cijfers terugzien en het aantal slachtoffers van phishing zou dalen. Op dit moment blijft de

transparantie over phishingcijfers echter een pijnpunt. Het is namelijk bijna onmogelijk om op een eenvoudige manier te weten te komen hoeveel gevallen van phishing er zijn per bank, per regio en hoeveel er wordt terugbetaald. Een degelijk jaarrapport over phishing, zoals dat in andere landen bestaat, is absoluut noodzakelijk.

Vandaag kunnen we namelijk vaak alleen vaststellingen doen op basis van buikgevoel, meldingen of klachten die binnenkomen. Daardoor komen bepaalde banken soms in het vizier omdat zij mogelijk meer problemen hebben met phishing dan andere. We melden die signalen ook aan de Nationale Bank. Het is vervolgens aan haar om verdere stappen te zetten.

Ik ben ervan overtuigd dat we moeten evolueren naar een jaarrapport van de banken waarin heel duidelijk staat hoeveel gevallen van phishing zich voordoen en hoeveel er wordt terugbetaald. Alle cijfers waarnaar u hebt gevraagd, vragen wij ook op. Vandaag zijn die cijfers er echter niet, maar voor mij moeten ze er wel komen. Dat is een volgende stap.

Zo'n rapport kan de banken ook op een bepaalde manier onder druk zetten. Geen enkele bank staat namelijk graag bovenaan een ranglijst van instellingen met de meeste phishinggevallen.

Dat is ook een manier waarop een bank zich concurrentieel heel kwetsbaar opstelt, omdat ze daarmee eigenlijk aangeeft dat ze gevoeliger is voor phishing dan een andere bank. Dat kan gevolgen hebben voor de consument. Misschien is dat ook een reden waarom er nog geen transparantie is. Dat punt staat alleszins hoog op de agenda.

We moeten allemaal de wet respecteren. Als het over phishing gaat, lijkt de interpretatie van de wet echter veel belangrijker dan de wet zelf. Die interpretatie van de wet is de voorbije jaren geëvolueerd in een richting die nu gelukkig door heel veel rechtbanken wordt tegengesproken.

Dat helpt enorm bij de bescherming van consumenten want de wet is echt gemaakt met de intentie om de consument te beschermen tegenover de bank. De bewijslast ligt bij de bank en de bescherming is gericht op de consument, maar in de feiten zien we dat dat niet gebeurt.

In de wet staat ook dat een weggebruiker voor een rood licht moet stoppen, maar als hij of zij beslist om altijd door te rijden, staat daar geen muur. Hij of zij kan nog altijd doorrijden en kan tien keer door het rood rijden zonder een ongeval. De elfde keer gebeurt dat dan met een ongeval en misschien is hij of zij dan zijn of haar rijbewijs kwijt. Als die weggebruiker de boete betaalt, kan hij of zij de twaalfde keer evenwel nog altijd beslissen om door het rood te rijden.

Dat is wat de banken vandaag doen. Ze blijven vasthouden aan hun interpretatie van de wet en geven eigenlijk de boodschap dat wie het niet eens is met hun interpretatie, dan maar naar de rechtbank moeten stappen. Als de rechtbank de banken ongelijk geeft, zullen ze zich daarnaar schikken. We leven in een rechtsstaat. Een precedent zorgt niet zomaar voor een wijziging van de wet. Alles hangt af van de interpretatie die eraan wordt gegeven. De druk via de rechtbanken neemt echter toe. Dat staat ook hoog op de agenda in het overleg met de banken, met name de vraag op welke manier zij de wetgeving toepassen. Dat is echter een heel complex debat.

Ik ben ook voorstander van een duidelijke lijst van wat als grove nalatigheid wordt beschouwd. Wij hebben die vragen ook aan de banken gesteld, want daar begint het mee: wat vinden zij een grove nalatigheid? Die vraag kan ook eerst aan hen worden gesteld om te kijken hoe zij de dossiers interpreteren.

In PSD3, de Europese regelgeving die eraan komt, is dat eveneens een onderwerp waarover we nog moeten spreken. Er worden openingen gemaakt naar de European Banking Authority, die de opdracht of de suggestie krijgt om die lijst te bepalen. We hebben op dat vlak nog werk, ook op politiek niveau, om ervoor te zorgen dat de lijst er komt.

Het zou gemakkelijk zijn, mocht de lijst vandaag al bestaan, maar dat is niet het geval. Dat betekent echter niet dat banken daarom zomaar mogen doen wat ze vandaag doen. Dat overleg loopt nu en ik verwacht van hen een duidelijk overzicht van wat zij beschouwen als toegestane transacties en wat niet en van wat volgens hen grove nalatigheid is en wat niet.

Wij zullen vanuit onze administratie ook onze verantwoordelijkheid nemen om te bekijken wat we kunnen doen, rekening houdend met de Europese wetgeving.

De discussie over de algemene voorwaarden is ook in de plenaire vergadering gevoerd. Ik heb de Bijzondere Raadgevende Commissie Onrechtmatige Bedingen gevraagd om alle algemene voorwaarden van de grootbanken te onderzoeken. Die beoordeling loopt momenteel, maar ook daar is het signaal duidelijk: de wettelijke terugbetalingsplicht is geen vrijblijvende suggestie. We zullen dat blijven opvolgen.

Wat de vraag over Fraudstop betreft, is de volgorde van de vragen in het keuzemenu misschien onduidelijk. We zouden vraag drie beter vóór vraag twee stellen. Dat is een goede suggestie, waarmee we zeker aan de slag gaan. Fraudstop is een volgende stap om aangiften te versnellen en de taboesfeer rond phishing weg te nemen. Ik neem het de banken persoonlijk kwalijk dat ze die taboesfeer hebben gecreëerd. Als men jarenlang tegen slachtoffers zegt dat het hun eigen fout is, dat ze maar geen code hadden moeten geven en dat ze dom zijn, dan duwt men die mensen in een gevoel van schaamte. Het lijkt dan alsof ze dom zijn.

Als er thuis wordt ingebroken, waarschuwt men meteen via een WhatsApp-groep of belt men bij alle bureaus aan om te zeggen dat er een dief rondloopt. Niemand zegt evenwel dat men de deuren maar beter had moeten sluiten. Ik vind oprecht dat de banken een zware verantwoordelijkheid dragen voor de taboesfeer die ze zelf hebben gecreëerd. Ik hoop dat we met Fraudstop een stap vooruitzetten om die taboesfeer weg te nemen.

Ik vind ook dat de banken het huidige percentage van 75 % tegengehouden transacties moeten verhogen tot 99,9 %. Dat is de absolute ambitie. Ik verwacht dat ze in het actieplan voorstellen doen om, naast communicatie en sensibilisering, ook fundamentele wijzigingen en versnellingen door te voeren om de consument te beschermen.

Ik denk dat ik zo de meeste punten heb behandeld.

C'est un débat d'actualité, je peux donc encore répondre aux questions après les répliques? Je pense avoir répondu à tout mais s'il y a encore des questions, n'hésitez pas à me les poser.

01.09 Lieve Truyma (N-VA): Dank u, mijnheer de minister. Ik vind het zelf ook heel vreemd dat er geen overzicht bestaat en dat er geen transparantie is over waar de fraudedossiers het meest voorkomen. Dat vind ik heel merkwaardig. Febelfin moet daarover daar toch gegevens hebben en ik vind dan ook dat we het recht hebben om daar inzage in te krijgen. Hoe beter onze kennis van de problematiek is, hoe gericht het wetgevend werk kan worden gemaakt. Dat is ook onze taak, komen tot robuuste wetgeving.

Ik heb nog een suggestie in verband met Fraudstop. Uit signalen die we krijgen van mensen die het slachtoffer zijn geworden van phishing blijkt dat, wanneer zij in het weekend naar Card Stop of een gelijkaardige dienst bellen om verdachte transacties te melden, zij uiteindelijk wel in eerste lijn worden geholpen aan de telefoon, maar dat in het weekend niet actief verder contact wordt opgenomen met de bank. Daardoor blijven mensen het hele weekend in onzekerheid. Dat is althans het verhaal dat mij werd verteld.

01.10 Minister Rob Beenders: Er is een 24/7-permanentie.

01.11 Lieve Truyma (N-VA): Dat is waar, maar Card Stop of Fraudstop kan geen verdere acties ondernemen dan het blokkeren van een rekening of het beperken van verdere inzage. Dat is het signaal dat ik heb gekregen van iemand die hiermee geconfronteerd werd.

Ook Atos Worldline, een belangrijke speler op het vlak van betaalmiddelen, kan vaak tonen waar transacties hebben plaatsgevonden, maar is niet altijd heel transparant ten aanzien van de klant. Er wordt nogal snel gezegd dat het om een dossier voor het gerecht gaat en dat de communicatie voor hen daarmee stopt. Nochtans heeft ook Atos Worldline de nodige verantwoordelijkheid om slachtoffers zo goed mogelijk te informeren. Niets is immers zo verschrikkelijk als wanneer er in het weekend geld wordt onttrokken en men weet dat er iets misloopt, maar geen verdere stappen kan zetten.

01.12 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Ik dank u voor het antwoord, mijnheer de minister. Ik ben eigenlijk zeer tevreden met uw antwoorden. Het is goed dat banken al hun best doen om phishing te voorkomen, maar het minste wat ze kunnen doen is zich aan de wet houden. Dat is eerst betalen en dan onderzoeken. Zij maken miljoenen of miljarden winst en kunnen zich die vergoedingen dus wel veroorloven tot het onderzoek gedaan is, denk ik, zodat de cliënten niet in de kou blijven staan. Men kan wel naar de rechtbank gaan, maar dat duurt maanden en ondertussen kan men de rekeningen niet betalen, loopt de huur op en komt men in de schuldbemiddeling terecht. De criminelen zijn ongelooflijk inventief.

De banken zullen dus constant moeten blijven met het hele systeem. Ik ben heel tevreden met uw inzet, mijnheer de minister.

01.13 Dieter Keuten (VB): Gelukkig hebben we nog een financiële sector in ons land met sterke, ook nog Vlaamse banken die winst maken. U gaf een paar leuke, bevestigende antwoorden, mijnheer de minister. Daar kijk ik naar uit.

We kijken ook uit naar het finale actieplan, dat hopelijk tegen het einde van deze week door u zal worden ontvangen en vervolgens snel met ons kan worden gedeeld.

Collega Soete ondervroeg u onlangs in de plenaire vergadering over dit onderwerp. Ik was een beetje verrast dat u toen nog boos was op de sector, als ik het mij goed herinner. Op enkele weken tijd zijn er heel wat stappen in de goede richting gezet. Hopelijk kunnen we op dit elan voortgaan.

Een goed jaarrapport ontbreekt inderdaad. Het is goed dat u dat zelf aanhaalt. We hopen met u dat de cijfers zullen dalen, al vrees ik daarvoor, gezien de razendsnelle evolutie van de technologie en de digitalisering, die ook vaak vanuit de overheid wordt opgedrongen. Denk maar aan de digitale euro die in de steigers staat of de digitale portefeuille waaraan minister Matz werkt. Die digitalisering mag voor ons nooit een verplichting worden.

Ik ben heel blij dat u het eens bent met het opstellen van een lijst van grove nalatigheden en toegelaten transacties. U kijkt daarvoor naar Europa. Ik zou daar echter niet op wachten.

Meer transparantie over de cijfers zal helpen om de taboesfeer en schaamte te doorbreken. U kijkt daarvoor naar de banksector, maar ik denk dat ook de overheid een grote rol te spelen heeft om dat uit de taboesfeer te halen, met name door cases, gevallen en voorbeelden te delen. Maak een website fraudestop.be en deel daarop cases hoe mensen worden gefisht. Maak er filmpjes over. Geef visuele voorbeelden van de manier waarop mensen in de luren worden gelegd. Dan leer ik daaruit en krijg ik inspiratie om mij daartegen te beschermen.

Ik sluit af met het woord Fraudstop. Dat is een soort verbastering van onze mooie Nederlandse taal. Ik heb het daarnet even gegoogeld. Fraudestop wordt al in persberichten en door lokale besturen en bepaalde Vlaamse banken overgenomen. Ik vind dat persoonlijk een mooier woord, maar zet op beide in: Fraudstop en fraudestop.

01.14 Sophie Thémont (PS): Je vous remercie, monsieur le ministre, pour vos réponses.

Il est vrai que, dans ma question, je parlais de l'arrêt qui a été rendu et du principe qui était très clair, selon lequel les banques étaient dans l'obligation de rembourser les opérations qui n'étaient pas autorisées, sans pour autant faire peser tout cela sur les victimes. Comme je l'ai dit dans ma question, il s'agit d'une présomption de négligence grave.

Il est encore plus important de le rappeler dans le contexte actuel. Nous voyons en effet qu'aujourd'hui, les arnaques se multiplient, qu'elles soient numériques, du *phishing*, de faux appels bancaires, des SMS frauduleux, ou encore, maintenant, avec l'usurpation d'identité, même via ltsme. Nous l'avons encore vu il y a plusieurs semaines avec des alertes lancées concernant des fraudes utilisant le nom de banques, de bpost, ou même de Solidaris.

Il est donc vraiment essentiel de porter une attention particulière aux victimes, afin qu'elles ne soient pas pénalisées une seconde fois lorsqu'elles demandent à être indemnisées. C'est quelque chose de primordial.

J'ai bien pris note, évidemment, que vous étiez inquiet et attentif à ce dossier, et que par ailleurs des démarches avaient été effectuées. Je sais que vous êtes attentif à la protection des consommateurs. Je pense qu'il y a encore du travail à mener sur ce point. Je resterai attentive et ne manquerai évidemment pas de revenir vers vous.

01.15 Rob Beenders, ministre: J'ai aussi oublié de mentionner deux initiatives sur lesquelles nous travaillons. Elles sont toutes les deux législatives. Nous avons reçu les avis d'Ombudsfin. J'aimerais négocier une loi au sein du gouvernement pour publier les avis liés au *phishing*, et expliquer ce que les banques font. C'est le principe du *comply or explain*.

Ainsi, lorsqu'un avis d'Ombudsfin est favorable aux victimes et que la banque déclare qu'elle ne va rien faire, il est très important que cela soit publié. Pour l'instant, ce n'est pas clair. Nous avons des avis d'Ombudsfin qui reconnaissent que la victime a raison, et la banque répond qu'elle ne va pas rembourser; ce qui n'est pas transparent.

Je veux donc négocier une loi au sein du gouvernement, et nous voulons également pénaliser les banques lorsqu'il y a un problème.

Het tweede initiatief is een interpretatieve bepaling op basis van het recente arrest. Dat was niet het enige arrest, al leek het alsof dat het eerste arrest rond phishing was waarbij de bank onmiddellijk moest terugbetalen. Soms is een goede wind nodig om een maatschappelijk debat over iets op gang te brengen. Er zijn echter al heel veel beslissingen van rechtbanken geweest in het voordeel van slachtoffers, waarbij de bank onmiddellijk moest terugbetalen. Dit toont echter gewoon aan dat die interpretatieve verduidelijking misschien wel essentieel is, omdat er vandaag veel meer informatie beschikbaar is.

We willen vooral dat die interpretatieve bepaling voor duidelijkheid zorgt, zodat een transactie niet als toegestaan geldt louter omdat ze technisch correct werd geauthenticeerd. Er is een context. Het is niet omdat iemand in iemands app zit, dat het ineens toegelaten is. Als men wordt misleid om zijn beveiligingsgegevens te delen, dan is dat geen toegestane betaling. Ik heb nog niemand horen zeggen dat een betaling toegestaan was, maar dat hij wel geïrriteerd was. Dat verhaal gaat dus niet op. Met de bepaling die we willen invoeren, wordt de bewijslast bij de bank gelegd. Eigenlijk vind ik het erg dat een interpretatieve bepaling nodig is voor een wet die al duidelijk is, maar blijkbaar werkt het zo. We zullen dat doen om de slachtoffers nog meer rechtszekerheid te geven.

Mevrouw Truyma, u had een heel interessante vraag over bereikbaarheid. Er is al een wet die banken verplicht om 24/7 beschikbaar te zijn om fraudegevallen te behandelen. Elke bank heeft ook al een nummer. Ik zal het deze week ook bespreken met Febelfin. Banken moeten garanderen dat die dienstverlening bereikbaar is. Ze hebben dat ook steeds gedaan. Als u zegt dat dat niet het geval is, zal ik dat dubbel controleren. Het is immers een beetje belachelijk dat men een nummer lanceert dat gemakkelijk bereikbaar is, om dan het signaal te krijgen dat men op maandag nog eens moet terugbellen. De bestaande wetgeving is duidelijk. Aangezien banken de wet niet altijd respecteren zoals het moet, zal ik dat zeker bespreken. Ik vind uw opmerking heel goed, maar het zou absoluut niet mogen. Op eender welk moment van de dag, dus 24/7, moet iemand die slachtoffer is van phishing geholpen worden door een medewerker.

Er werd gevraagd of ik nog boos ben op de banken. Laat me zeggen dat ik niet denk dat we vrienden zijn. Ik denk dat daarmee alles gezegd is. De banken kunnen ons wel overtuigen door woord te houden. Ik denk gewoon dat dit voor iedereen een nieuw fenomeen is en dat van de overheid wordt verwacht dat de wet wordt gerespecteerd en dat de druk wordt opgevoerd. We zijn nog steeds in overleg. Er worden stappen vooruitgezet. Dat stemt mij ook positief.

De Europese regelgeving zal veranderen. Ik moet heel eerlijk zeggen, en ik hoop dat u daar ook politiek correct in meegaat, dat het niet de perfecte regelgeving is, maar dat die wel echt stappen vooruitzet ten opzichte van vandaag. Er staan zaken in die op het vlak van de bescherming van consumenten echt veel beter zijn. Er staan ook zaken in waaraan nog werk is en dat zullen we ook doen, maar dat is in elke regelgeving zo. Als men echt de analyse maakt van de honderden pagina's, ziet men dat er wel degelijk elementen instaan die een vooruitgang betekenen voor de consument. Laat u dus niet vangen door een of twee artikelen eruit te halen en de hele context niet te zien, om dan aan te geven dat het

slechter is voor de consument. Er staan zaken in die heel goed zijn, er staan zaken in die goed zijn en er zijn zaken die wat beter kunnen, maar er zijn ook openingen om die zaken beter te maken. Daar is gewoon nog politiek werk aan. Ik denk wel dat we die strijd moeten aangaan.

Met alles wat nu op tafel ligt en als de banken en ook de telecomsector willen meewerken, zetten we echt stappen vooruit. Het zal wel een blijvende strijd zijn.

01.16 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, mijn spreektijd is om, maar ik wil kort nog een technische aanvulling geven. Ik heb effectief dezelfde getuigenis gehoord van een collega-parlementslid. Inderdaad, de fraudedienst van een grootbank gaf in het weekend aan dat de rekeningen niet konden worden geblokkeerd. Daarop begon het collega-parlementslid eigenhandig kleine overschrijvingen van de ene rekening naar de andere te doen om het geld zagezegd zelf in veiligheid te brengen. Dat was ook de eerste keer dat ik dat hoorde. Het zou echter problematisch zijn als men bij een phishingpoging in het weekend met een verontschuldiging zegt dat men in het weekend niet werkt en maandag nog eens moet terugbellen, terwijl ondertussen al uw geld verdwenen is. Ik denk dus dat dat zeker op tafel mag komen.

Collega Truyma maakte ook zeer terechte opmerkingen over het gebrek aan transparantie. We werken eveneens aan de nodige initiatieven op dat vlak. Andere Europese landen publiceren die cijfers, wij moeten ze zoeken in een Europees rapport. Dat is niet echt transparant.

Het Verenigd Koninkrijk, dat helaas geen deel meer uitmaakt van de Europese Unie, vervult op dat vlak echt een voorbeeldrol. Daar worden de phishingcijfers per bank gepubliceerd. Dat is uiteraard een vorm van *naming and shaming*, maar het interessantste gevolg daarvan is dat er grote verschillen blijken te bestaan in de fraudeprevalentie tussen banken. Op basis daarvan kan ook de nationale bank gericht optreden en aan een bank aangeven dat zijn fraudebestrijdingssystemen niet goed genoeg zijn. Fraudeurs zoeken immers altijd de weg van de minste weerstand. Als men ziet dat een bepaalde phishingmail naar een specifieke bank verwijst, kan men er bijna zeker van zijn dat daar het gemakkelijkst geld kan worden weggehaald. Daarom is het bijzonder belangrijk dat we transparantie krijgen.

We moeten ook vaststellen dat sommige neobanken tot twintig keer vaker worden gebruikt om crimineel geld naartoe te versluizen. Ook daartegen kan de Nationale Bank optreden en aan een neobank vragen of hij wel voldoende vat heeft op en controle uitoefent over de klanten die er binnenkomen, aangezien blijkt dat de bank als doorgeefluik voor phishers wordt gebruikt. Die transparantie is absoluut noodzakelijk en ik ben zeer blij met de steun van de N-VA.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

En outre, les questions n^{os} 56015466 et 56015467 de M. Hugues Bayet sont sans objet.

02 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'accessibilité des outils de signalement pour les consommateurs" (56015559C)

02 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toegankelijkheid van meldingstools voor consumenten" (56015559C)

02.01 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, dans un avis récent relatif au projet de plan d'action fédéral pour l'économie circulaire, le Conseil central de l'économie a mis en évidence plusieurs lacunes importantes en matière d'information et de protection des consommateurs. Cet avis souligne notamment que les outils existants permettant aux consommateurs de signaler des pratiques trompeuses ou des produits non durables restent encore trop peu connus, peu accessibles et insuffisamment lisibles. Par exemple, la plateforme ConsumerConnect permet déjà de signaler certaines pratiques, mais elle ne centralise pas l'ensemble des démarches possibles et ne comporte pas de véritable volet de sensibilisation ou d'information du grand public.

De manière plus générale, de nombreux consommateurs ne savent pas vers qui se tourner ni quelles démarches entreprendre lorsqu'ils sont confrontés à un produit non conforme ou à une pratique trompeuse. Dans un contexte où les pratiques commerciales évoluent rapidement et où les risques de greenwashing ou de produits non durables se multiplient, cette question de l'accessibilité des outils est pourtant essentielle pour garantir une protection effective des consommateurs.

Comment comptez-vous améliorer la lisibilité et l'accessibilité des outils permettant aux consommateurs de signaler des pratiques trompeuses ou des produits non durables?

Envisagez-vous de faire évoluer la plateforme ConsumerConnect afin qu'elle devienne un véritable point central d'information, de sensibilisation et de signalement pour les consommateurs?

Quelles actions allez-vous mettre en place pour mieux informer les citoyens sur leurs droits et sur les démarches à suivre?

Enfin, comment comptez-vous garantir que ces outils soient réellement accessibles à tous, notamment aux publics les plus vulnérables?

02.02 Rob Beenders, ministre: Merci, madame Thémont, pour votre question. ConsumerConnect permet aux consommateurs d'obtenir des informations et de poser des questions sur des sujets relevant de la compétence du SPF Économie. On y trouve notamment une rubrique consacrée à la publicité trompeuse et mensongère. L'accent a été mis sur une formulation dans un langage simple et compréhensible. Le SPF Économie évalue en permanence s'il est judicieux d'ajouter de nouveaux thèmes. Une fois que le consommateur a reçu des informations sur ses droits et obligations, il est également guidé vers les actions concrètes qu'il peut entreprendre.

Depuis cette plateforme, le consommateur peut introduire des signalements auprès des services d'inspection du SPF Économie et engager une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges auprès d'une entité qualifiée. Une attention particulière a été accordée à la convivialité pour le consommateur. Afin de favoriser l'inclusion de tous les consommateurs, des guichets électroniques physiques sont disponibles dans les locaux du SPF Économie à Bruxelles. Ils permettent au consommateur d'accéder à ConsumerConnect et de bénéficier de l'aide d'un collaborateur du SPF Économie. Le consommateur peut bien sûr également poser sa question par téléphone ou par e-mail au centre d'appel du SPF Économie.

Le site web ConsumerConnect est déjà compatible avec les logiciels de lecture à voix haute, ce qui contribue à son accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Le développement d'une application ConsumerConnect est en cours, et l'une des options à l'étude est la possibilité d'envoyer des notifications push aux utilisateurs.

De manière générale, afin de garantir l'accessibilité de la plateforme à tous les publics, celle-ci est développée en concertation permanente avec des organisations représentant les groupes vulnérables.

La prévention et la sensibilisation sont assurées par le biais des canaux de communication du SPF Économie, autorité compétente en matière de protection des consommateurs. À cet effet, des campagnes d'information et de sensibilisation sont régulièrement organisées sur différentes thématiques liées à la consommation, telles que les services de réparation d'urgence, le droit de rétractation ou encore les services de paiement.

Fin 2025, une campagne spécifique a également été menée pour mieux faire connaître ConsumerConnect au grand public. En 2026, l'accent sera également mis sur la sensibilisation au droit des consommateurs dans le cadre de la vente en ligne. Ces campagnes s'ajoutent aux actions de communication récurrentes via les divers canaux du SPF Économie, tels que les réseaux sociaux, les newsletters, les mailings et les actions de presse.

02.03 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie. Je constate que de nombreuses initiatives sont mises en place et que nous poursuivons le même objectif, qui est de permettre aux consommateurs de faire valoir leurs droits de manière effective.

Cependant, comme je le soulignais dans ma question, les consommateurs ne peuvent exercer ces droits que s'ils savent à qui s'adresser. Une partie d'entre eux ne sait tout simplement pas où trouver l'information. Mettre des outils à disposition est une première étape indispensable, mais encore faut-il qu'ils soient connus, accessibles et faciles à utiliser. Cela passe notamment par une plateforme plus simple et plus visible, ainsi que par une véritable stratégie de communication.

Vous venez toutefois de m'indiquer qu'un certain nombre d'actions ont déjà été entreprises. Je m'interroge dès lors sur l'opportunité d'accentuer encore ces efforts car, au regard de ce que vous avez présenté, le dispositif semble déjà relativement étoffé. Vous avez évoqué une récente campagne de sensibilisation, une présence sur les réseaux sociaux, des actions d'information concernant la vente en ligne, ainsi que plusieurs autres initiatives.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'encadrement et l'information des consommateurs en matière d'acomptes" (56015560C)

03 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De begeleiding en voorlichting van consumenten op het gebied van voorschotten" (56015560C)

03.01 Sophie Thémont (PS): Dans le cadre de son avis sur l'avant-projet de loi relatif à la protection des consommateurs, le Conseil Central de l'Économie (CCE) attire l'attention sur les enjeux liés à la pratique des acomptes. Si les acomptes peuvent se justifier pour couvrir certains frais engagés par les entreprises ou sécuriser l'exécution d'un contrat, ils comportent également des risques importants pour les consommateurs. En cas de défaillance de l'entreprise, les montants versés sont en effet particulièrement difficiles à récupérer, ce qui peut entraîner des pertes financières significatives.

L'avis met également en évidence une difficulté majeure: de nombreux consommateurs ne disposent pas des repères nécessaires pour apprécier si un acompte est raisonnable ou excessif. Cette asymétrie d'information peut les empêcher de négocier, de poser les bonnes questions ou, le cas échéant, de renoncer à une offre déséquilibrée.

Dans ce contexte, le Conseil souligne l'importance de renforcer la sensibilisation et l'accès à une information claire. Il regrette notamment que la plateforme ConsumerConnect ne comporte pas de véritable volet explicatif permettant d'éclairer les consommateurs sur leurs droits et sur les pratiques courantes en matière d'acomptes.

Comment comptez-vous renforcer la formation des consommateurs sur la nature et le niveau raisonnable des acomptes pratiqués dans les différents secteurs? Envisagez-vous de développer, notamment via ConsumerConnect, des outils pédagogiques ou des repères concrets permettant d'identifier des acomptes potentiellement excessifs?

Quelle action comptez-vous mener afin de réduire l'asymétrie d'information entre consommateurs et entreprises sur cette question? Enfin, comment garantirez-vous que les consommateurs puissent effectivement faire valoir leurs droits et contester des acomptes abusifs en pratique?

03.02 Rob Beenders, ministre: L'information des consommateurs est essentielle. Il convient toutefois de reconnaître qu'il appartient en dernier ressort exclusivement aux juges d'apprécier, au cas par cas, si un acompte est manifestement déséquilibré ou déraisonnable. Le caractère raisonnable d'un acompte peut en effet varier selon le secteur, la nature de la prestation, les frais déjà engagés ou d'autres circonstances concrètes. Pour cette raison, il est difficile de déterminer de manière générale quel acompte est ou non excessif.

Cela rend peu évidente l'élaboration de lignes directrices générales, d'outils pédagogiques ou de montants de référence fixes. Je consulterai néanmoins le SPF Économie afin de voir si une page pourrait être consacrée à la problématique des acomptes disproportionnés.

En ce qui concerne la symétrie d'informations entre consommateurs et entreprises, la transparence demeure fondamentale. Le droit de la consommation prévoit dès lors déjà d'importantes obligations d'informations précontractuelles. Ainsi, les entreprises doivent notamment informer les consommateurs, avant qu'ils ne soient liés par un contrat, du fait qu'un acompte est dû ainsi que du montant de celui-ci.

En outre, lors du paiement d'un acompte, un bon de commande écrit comportant un certain nombre de mentions obligatoires doit être remis. Ces obligations doivent permettre aux consommateurs de faire des choix mieux éclairés et de renforcer leur position vis-à-vis des entreprises.

Néanmoins, je suis d'avis que, dans certains cas, il est opportun de prévoir une protection supplémentaire pour les consommateurs, comme c'est déjà le cas aujourd'hui pour les contrats relevant de la loi Breyne. Je travaille actuellement à un régime de protection pour les grands projets de rénovation et les CASCO, dans lequel une attention particulière sera également accordée à la problématique des acomptes.

03.03 Sophie Thémont (PS): Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse. Je pense qu'ici, l'avis du Conseil Central de l'Économie met surtout le doigt sur le fait que les consommateurs ne contestent pas le principe des acomptes, mais qu'ils ne disposent pas toujours des informations nécessaires pour savoir si le montant demandé est raisonnable ou non.

J'entends qu'il y a toute une série de choses que vous allez mettre en place. Je m'en réjouis et je ne manquerai pas de revenir vers vous et d'être attentive aux démarches que vous allez entreprendre, pour en connaître le concret et le suivi. Merci beaucoup.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 56015561C, 56015563C, 56015564C et 56016170C de M. Patrick Prévot sont reportées. La question n^o 56016194C de Mme Leentje Grillaert est sans objet.

04 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'explosion des pièges liés aux abonnements en ligne" (56016258C)

04 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De exponentiële toename van het aantal bedrieglijke praktijken met betrekking tot onlineabbonementen" (56016258C)

04.01 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, les pièges liés aux abonnements en ligne prennent aujourd'hui une ampleur particulièrement préoccupante. Les derniers chiffres du SPF Économie sont sans appel: en un an, les signalements ont été multipliés par six en Belgique, passant de 166 à près de 1 000 cas.

Derrière cette évolution, on retrouve des pratiques désormais bien installées. Des consommateurs pensent payer pour un service ponctuel, parfois anodin, comme la création d'un CV ou le téléchargement d'un document. En réalité, ils s'engagent, souvent sans s'en rendre compte, dans un abonnement mensuel avec des prélèvements automatiques.

Tout est conçu pour entretenir la confusion, avec des conditions peu lisibles, des informations diluées et des interfaces qui orientent délibérément le choix du consommateur. À cela s'ajoute le fait que ces sites donnent souvent une apparence locale alors qu'ils sont opérés depuis l'étranger.

Cette situation est d'autant plus inquiétante qu'elle touche particulièrement les publics les plus vulnérables face aux outils numériques, notamment les personnes âgées, les jeunes ou encore les personnes moins familiarisées avec les démarches en ligne. Plus largement, elle met en lumière un déséquilibre croissant entre des pratiques commerciales toujours plus agressives et la capacité réelle des consommateurs à se protéger. Elle interroge également l'efficacité des contrôles et la rapidité des recours lorsqu'un consommateur découvre qu'il a été piégé.

Dès lors, monsieur le ministre, comment expliquez-vous une telle progression des abonnements souscrits à l'insu des consommateurs et considérez-vous que les dispositifs actuels sont encore adaptés à ces pratiques? Quelles mesures concrètes comptez-vous prendre pour mieux encadrer ces mécanismes et mettre un terme à ces stratégies commerciales trompeuses? Comptez-vous renforcer les exigences de transparence imposées aux plateformes afin de garantir que le consentement du consommateur soit réellement libre et éclairé? Enfin, de quelle manière entendez-vous améliorer l'information et la vigilance des consommateurs, en particulier des publics les plus exposés à ces pratiques?

04.02 Rob Beenders, ministre: La numérisation croissante de notre société s'accompagne d'une augmentation du nombre de contrats conclus en ligne et, par conséquent, d'une hausse des risques liés aux contrats à distance.

En ce qui concerne les pièges liés aux abonnements en ligne, je me réfère à la réglementation existante, en particulier à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales et aux obligations d'informations applicables aux entreprises qui recourent à des reconductions tacites.

Les règles relatives aux pratiques commerciales déloyales découlent de la réglementation européenne qui prévoit une harmonisation maximale. La Belgique ne peut, dès lors, pas introduire de pratiques interdites supplémentaires.

J'ai, toutefois, instauré une nouvelle obligation d'informations pour les entreprises qui recourent à des reconductions tacites.

Elles doivent désormais informer les consommateurs de manière claire, compréhensible et non équivoque de la reconduction imminente du contrat, ainsi que de la possibilité de s'y opposer. Par ailleurs, l'interdiction des clauses abusives et l'obligation d'information précontractuelle restent également d'application, en particulier pour les contrats conclus en ligne.

Je souhaite également souligner la préparation du *Digital Fairness Act*, qui vise à mieux protéger les consommateurs contre les pratiques en ligne. Une attention particulière y est accordée aux *dark patterns*, tels que les interfaces trompeuses, ainsi qu'à la protection des consommateurs vulnérables comme les personnes âgées et les mineurs dans un contexte en ligne. Le SPF Économie organise par ailleurs régulièrement des campagnes d'information à destination des consommateurs et mène des actions de sensibilisation via les réseaux sociaux concernant notamment les *dark patterns*, le droit de rétractation et les risques liés aux reconductions tacites.

Lorsque les entreprises ne respectent pas les règles, l'Inspection économique peut intervenir et imposer des sanctions. Elle coopère également avec les services d'inspection étrangers pour une plus grande efficacité.

04.03 Sophie Thémont (PS): Merci pour votre réponse. Cette explosion des pièges en ligne montre surtout que les pratiques commerciales évoluent beaucoup plus vite que la capacité des consommateurs à s'en protéger. Un constat est préoccupant: 97 % des boutiques en ligne contrôlées présentaient au moins une infraction, liée le plus souvent à un manque d'information pour le consommateur.

C'est inquiétant. J'entends les mesures que vous avez mises en place et que vous allez mettre en place, et je reviendrai sur le sujet quand elles le seront.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La shrinkflation" (56016259C)
- Serge Hiligsmann à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La shrinkflation" (56017301C)

05 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Krimpflatie" (56016259C)
- Serge Hiligsmann aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Krimpflatie" (56017301C)

05.01 Serge Hiligsmann (Les Engagés): Monsieur le ministre, la réduflation ou *shrinkflation* consiste à diminuer la quantité d'un produit sans réduction proportionnelle de son prix, souvent sans que le consommateur s'en aperçoive. Cela rend la réduflation particulièrement insidieuse. Cette pratique concerne de nombreux produits du quotidien achetés par habitude et soulève des critiques en matière de transparence.

En l'absence de cadre européen spécifique, certains États ont pris des initiatives nationales. En France, par exemple, depuis le 1^{er} juillet 2024, les grandes surfaces de plus de 400 m² doivent signaler temporairement les produits concernés par la réduflation.

En avril dernier, un autre exemple est celui du tribunal allemand qui a sanctionné le fabricant de tablettes Milka pour une réduction de quantité accompagnée d'un emballage quasi inchangé.

Monsieur le ministre, il y a quelques mois, vous exprimiez votre volonté de renforcer l'information des consommateurs en cas de réduflation. A-t-on une idée de l'ampleur du phénomène de réduflation en Belgique? Dispose-t-on d'études sur le sujet? Comment envisagez-vous de faire porter l'obligation d'information directement sur les industriels plutôt que sur les seuls distributeurs? Cette mesure concernera-t-elle uniquement les produits alimentaires ou sera-t-elle étendue à d'autres catégories comme les produits d'entretien ou le matériel de bricolage? Quel bilan tirez-vous du dispositif français? Quels résultats a-t-il produits et quelles difficultés ont été identifiées dans sa mise en œuvre? La Belgique entend-elle soutenir au sein du Conseil de l'Union européenne l'adoption d'un cadre européen imposant une information transparente en cas de réduflation avec une responsabilité prioritairement portée par les fabricants?

05.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Hiligsmann, tout comme vous, je pense que la réduflation est un phénomène auquel il faut s'attaquer aussi rapidement et efficacement que possible. Le jugement rendu en Allemagne concernant les tablettes Milka retient effectivement qu'une pratique commerciale trompeuse pourrait être caractérisée dans les circonstances concrètes de cette affaire. À ce stade, cette décision ne remet toutefois pas en cause l'analyse du SPF Économie.

L'Allemagne, comme la Belgique, ne dispose actuellement pas d'une législation spécifique imposant une obligation générale d'information ou d'étiquetage en cas de réduction de quantité d'un produit. La question relative à la réduflation est appréhendée dans le cadre général du droit de la consommation, notamment des règles relatives à l'indication des prix, y compris les prix par unité de mesure, et des dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales. À cet égard, l'Allemagne applique une approche très similaire à celle actuellement retenue en Belgique, dans laquelle une réduction de quantité n'est pas, en soi, automatiquement qualifiée de pratique commerciale trompeuse. L'appréciation se fait au cas par cas, au regard des circonstances concrètes entourant la commercialisation du produit concerné.

Le SPF Économie est en train de préparer un projet de loi visant à imposer une obligation d'information sur l'emballage pour les producteurs. Cette obligation portera sur les produits alimentaires ainsi que certains produits non alimentaires préemballés à quantité nominale constante. L'objectif est de garantir une information claire et compréhensible aux consommateurs, compte tenu du cadre juridique européen applicable. Je prévois de soumettre ce texte à mes collègues ministres avant la fin de l'année. En parallèle, nous continuons de plaider pour un cadre européen.

05.03 Serge Hiligsmann (Les Engagés): Merci, monsieur le ministre. Nous accueillons avec beaucoup d'intérêt et d'attente la proposition de loi préparée par le SPF Économie et que vous espérez

nous soumettre d'ici la fin de l'année. Le plus tôt est le mieux, je pense, pour la plupart des consommateurs. Nous plaillons également pour une meilleure transparence par le biais de ce consensus ainsi que pour une réponse européenne au travers d'une révision des règles sur les pratiques déloyales et l'étiquetage, afin d'imposer aux industriels une obligation d'information en cas de réduction.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56016262C de M. Patrick Prévot est reportée.

06 **Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "AI-gegenereerde boeken" (56016288C)**

06 **Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les livres générés par l'intelligence artificielle" (56016288C)**

06.01 **Dieter Keuten (VB)**: We stellen vast dat boeken, net als parlementaire vragen of krantenartikelen wel eens door artificiële intelligentie gegenereerd kunnen worden, zonder dat iedereen zich daarvan bewust is. Niet alle verkopers vermelden dat hun boeken of delen van hun boeken door automatische systemen gegenereerd zijn. Dat soort boeken bevat dan soms feitelijke fouten, taalfouten of zelfs misleidende informatie. Tegelijk verdienen ook de auteurs de nodige bescherming, want AI-modellen worden getraind aan de hand van bestaande auteursrechtelijke werken.

Acht u de bestaande regels voldoende?

Bent u van oordeel dat een verplichte en duidelijk zichtbaar AI-label aangewezen is, zowel voor fysieke als voor digitale boeken?

Hoe zult u erop toezien dat AI-gegenereerde boeken niet op de markt terechtkomen, of als dat wordt vastgesteld, uit de handel worden genomen?

Tot slot, welk overleg hebt u gehad met de boeken- en distributiesector?

06.02 **Minister Rob Beenders**: Ten eerste, de wetgeving inzake consumentenbescherming beschermt de consument tegen oneerlijke handelspraktijken. Oneerlijke handelspraktijken kunnen misleidend of agressief zijn en zijn in elk geval verboden. Zo verbiedt de wet onder andere misleiding over de belangrijkste kenmerken van een goed.

Het niet meedelen van informatie waaruit blijkt dat een boek of een publicatie grotendeels of volledig met AI gegenereerd werd, zou gekwalificeerd kunnen worden als een misleidende handelspraktijk en meer specifiek als misleidende omissie. Er is sprake van misleidende omissie wanneer een onderneming essentiële informatie weglaat die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. Een consument die meent slachtoffer te zijn van een misleidende handelspraktijk, kan dat steeds melden bij de Economische Inspectie via ConsumerConnect.

Verder vestig ik er graag de aandacht op dat de Europese Commissie, in navolging van de Digital Fitness Check van het EU-consumentenrecht, in haar voorstel voor de New Consumer Agenda 2030 een Digital Fairness Act heeft aangekondigd. Die heeft tot doel de consument beter te beschermen tegen onlinepraktijken en in het bijzonder tegen problematische praktijken rond het gebruik van AI. Ik zal die evolutie, de discussies en de eventuele initiatieven die daaruit voortvloeien aandachtig blijven volgen.

Vanaf 2 augustus 2026 worden de transparantieverplichtingen van de Europese AI Act van toepassing. Vanaf dan wordt een AI-label of AI-markering verplicht. Dat geldt zowel voor fysieke exemplaren als voor online-exemplaren. De markering moet bestaan uit een machineleesbaar formaat. In het kader van de AI-omnibusonderhandelingen heeft België ervoor gepleit dat dergelijke verplichtingen zo snel mogelijk van toepassing zouden worden ter bescherming van de consumenten.

De AI Act voert een toezichtmechanisme in op basis waarvan verschillende sectorale nationale autoriteiten toezicht zullen houden op de conformiteit van AI-systemen op de Europese markt. Die controle focust op de verplichtingen uit de AI Act ten opzichte van het AI-systeem, bijvoorbeeld inzake transparantie, maar ook inzake risicobeheer. De AI Act oefent met andere woorden geen rechtstreekse controle uit op eventueel foutieve of schadelijke informatie in door AI gegenereerde boeken, maar controleert wel de aanbieders van generatieve AI-systemen en bijgevolg ook het AI-systeem zelf. Bij fouten of schadelijke informatie blijven andere sectorale regels van toepassing, bijvoorbeeld het consumentenrecht.

Op basis van het door de AI Act ingevoerde toezichtmechanisme kunnen ook sancties, inclusief geldboetes, worden opgelegd in geval van niet-naleving van de AI Act. Op die manier controleert de sectorale markttoezichtsautoriteit de conformiteit van het product met de AI Act en garandeert zij veilige en betrouwbare AI-systemen op de markt.

De Raad voor de Intellectuele Eigendom onderzoekt momenteel in een ad-hocwerkgroep over AI, auteursrecht en naburige rechten verscheidene mogelijkheden om een antwoord te bieden op de uitdagingen die gepaard gaan met het gebruik van inhoud die beschermd is door auteursrecht of naburige rechten door aanbieders van modellen of systemen voor artificiële intelligentie.

Zo wordt onderzocht of er ethische handvesten of gedragscodes met betrekking tot het gebruik van AI kunnen worden aanbevolen. Dergelijke handvesten zijn doorgaans gebaseerd op vier belangrijke principes, namelijk transparantie, authenticiteit, naleving van de wet en verantwoordelijkheid.

06.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, in deze wereld zijn we van niets nog zeker. We worden elke dag gebombardeerd met allerlei advertenties die kunstmatig gegenereerd blijken te zijn. Alleen soorten content, zowel online en offline, worden gegenereerd door machines, dus ook boeken.

Ik heb geen specifieke vraag gesteld over de inwerkingtreding van de AI Act ter bescherming van de consument, maar dat zal ik misschien doen in een vervolgvraag. De AI Act gaat in, als ik mij niet vergis, op 2 augustus wat de bescherming van de consument betreft en is al een jaar geleden in werking getreden wat de bescherming van auteursrechten betreft. Zoals zo vaak met dat soort regelgeving rijst natuurlijk de vraag hoe het zit met de handhaving ervan. Het blijft dus afwachten of de sectorale markttoezichtsautoriteiten waarnaar u verwijst, stevig genoeg zijn en de controle op de AI-aanbieders afdoende is om aan de uitdagingen tegemoet te komen. We zullen dat verder blijven opvolgen.

Het zal heel belangrijk zijn om het label dat vanaf 2 augustus verplicht wordt heel nauw op te volgen en er goed over te communiceren, zodat de consument zich bewust wordt van het bestaan en de verplichting ervan.

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

07 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verkoop van tweedehandswagens" (56016310C)

07 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de voitures d'occasion" (56016310C)

07.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de voorzitter, ik ga naadloos over naar de volgende vraag. Dat is een vraag over AI-gegenereerde advertenties, *dark patterns* of online *scams*, specifiek bij de verkoop van tweedehandswagens. De tweedehandsmarkt is immers een markt waarin heel veel geld omgaat en die daardoor specifiek door online fraudeurs wordt ingezet om mensen te misleiden.

De voorbije maanden hebben we berichten gelezen dat consumenten worden overtuigd om voorschotten te betalen voor voertuigen die niet blijken te bestaan. Ook denken mensen soms wanneer hun tweedehandsauto wordt gekocht dat een betaling via een QR-code of overschrijving correct wordt uitgevoerd, terwijl het geld uiteindelijk nooit effectief arriveert. Verschillende automerken waarschuwen er bovendien voor dat zij dergelijke praktijken steeds meer vaststellen.

Daarom heb ik enkele specifieke vragen. Acht u de bestaande regelgeving voldoende of plant u bijkomende wetgeving of initiatieven die specifiek de tweedehandssector kunnen helpen?

U hebt eerder al gesproken over extra inspanningen om frauduleuze websites en advertenties sneller offline te halen. Kunt u daarover al cijfers met ons delen? U hebt dat vorige zomer voorgesteld. Worden er dus effectief meer websites sneller offline gehaald?

Ook horen we vanuit de sector de vraag naar identiteitscontrole van verkopers van tweedehandswagens en een verplichte verificatie van het betalingsverkeer. Het gaat immers altijd om aanzienlijke sommen. Welke verplichtingen voor de tweedehandsautosector en betalingsplatforms acht u aangewezen?

Ten slotte, hoe evalueert u de samenwerking tussen de Economische Inspectie, Safeonweb en Febelfin in de strijd tegen digitale consumentenfraude?

07.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Keuten, het antwoord is omslachtig, dus ik zal er meteen aan beginnen.

In antwoord op uw eerste vraag vloeien de huidige bepalingen in boek VII van het Wetboek van economisch recht voort uit de omzetting van de betalingsdienstenrichtlijn PSD2 (Payment Services Directive) van 2015. Die richtlijn wordt momenteel herzien om de regelgeving rond phishing verder te moderniseren, wat een van de kerndoelstellingen is. De relatie tussen de betalingsdienstgebruiker en de betalingsaanbieder zal voortaan worden geregeld in een verordening, namelijk de Payment Services Regulation (PSR), die later dit jaar wordt gepubliceerd.

De cijfers bij de tweede vraag tonen aan dat de maatregelen die ik in juli 2025 aankondigde ondertussen vruchten afwerpen. Bij de vaststelling van illegale inhoud kan de Economische Inspectie advertenties laten verwijderen of websites ontoegankelijk maken, ongeacht het verkoopkanaal of de domeinextensie. Tussen 1 januari en 31 december 2025 werden 1.284 domeinnamen geblokkeerd. In die periode bezochten 524.203 Belgische consumenten de waarschuwingspagina's en werden zo beschermd. Tussen 1 januari en 27 mei 2026 ging het al om 967 domeinnamen en 292.284 bezoekers. Dat overzicht communiceren we ook via de website van de FOD Economie.

In antwoord op de derde vraag heb ik op vrijdag een overleg gepland met de sector via Febelfin. Ik volg het dossier permanent op en de boodschap aan de sector is consistent: de wet moet worden nageleefd. U vraagt ook naar de vooruitgang van het actieplan. Daarover hebben we eerder in het debat al gesproken. Ik ben aan het herhalen wat ik al heb gezegd, maar het komt op hetzelfde neer.

Dan kom ik bij de vierde vraag. Hoewel de Economische Inspectie over diverse bevoegdheden beschikt, is extra slagkracht nodig, gezien de snelheid en de schaal van onlinefraude. Daarom voorziet de regering in de mogelijkheid om onlineplatformen, zoekmachines en vergelijkingssites te verplichten verwijzingen naar illegale inhoud te verwijderen. Daarnaast heb ik al maatregelen genomen ter bescherming van de consument, zoals de naamverificatie, dus de IBAN-naamcontrole. Die is niet specifiek gericht op voertuigfraude, maar biedt wel extra bescherming.

Ten slotte verwijs ik naar het actieplan dat ik aan Febelfin heb gevraagd, dat de PSR moet aanvullen. De Digital Services Act legt onlineplatformen nu al een verificatieplicht op inzake de herkomst van professionele gebruikers, meer bepaald de *know-your-business-customer*-plicht. Het gaat daarbij om essentiële gegevens, zoals naam, adres, telefoonnummer en betaalrekening, die moeten worden geverifieerd voordat een verkoper producten of diensten mag aanbieden.

Vraag vijf ging over de samenwerking tussen de Economische Inspectie, Safeonweb en Febelfin in de strijd tegen digitale consumentenfraude. Daar is een transversale aanpak cruciaal, zowel nationaal als internationaal. Op nationaal niveau hebben we een aantal inspanningen geleverd. De samenwerking tussen de Economische Inspectie, het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) en Febelfin is daarbij cruciaal. De FOD Economie heeft een protocol gesloten met het Centrum voor Cybersecurity België. In oktober nam de FOD samen met de FSMA, Febelfin en de federale politie deel aan de grootschalige Safeonwebcampagne van het CCB over beleggingsfraude, die werd gelanceerd tijdens de Europese maand van de cyberbeveiliging. Ook dit jaar zal de FOD Economie verder inzetten op samenwerking.

In antwoord op uw zesde vraag vermeld ik twee acties. Safe Shop is gericht op frauduleuze webshops en niet specifiek op tweedehandswagens. De actie wordt gecoördineerd door de FOD Economie, met deelname van de FOD Mobiliteit, de FOD Volksgezondheid, het FAVV, het FAGG, de Federale Milieu-Inspectie en het BIPT. Ze viseert frauduleuze advertenties, webshops en marktplaatsen met illegale of gevaarlijke producten. De controleperiode loopt van 6 april tot 23 november 2026.

Daarnaast is er PharmaWatch 2.0, gericht op frauduleuze websites die geneesmiddelen aanbieden. Op 11 februari werd samen met het FAGG een gecoördineerde sweep uitgevoerd. De controleperiode loopt van 1 maart tot 25 oktober 2026. Voor beide acties volgt eind november 2026 een gezamenlijk eindrapport met alle bevindingen, maatregelen en aanbevelingen.

07.03 Dieter Keuten (VB): Dank u wel, mijnheer de minister. U hebt veel antwoorden gegeven, mijnheer de minister, en het waren goede antwoorden, maar helaas geen specifieke. Als ik goed heb geluisterd, is de verkoop van tweedehandswagens een kwetsbare sector. Er gaat veel geld in om, er is veel potentieel voor frauduleuze praktijken en veel mensen worden in de luren gelegd. In het verleden zijn al heel wat specifieke initiatieven genomen om die markt veiliger te maken. Ik denk bijvoorbeeld aan Car-Pass. Er moet volgens mij nog eens breder worden nagedacht over manieren om de sector te vrijwaren van nog meer slachtoffers.

Dank u ook voor het delen van de cijfers over het aantal offline gehaalde websites en het aantal bezoekers dat op de landingspagina is terechtgekomen. Ik hoop dat er ook cijfers beschikbaar zijn over het aantal unieke bezoekers. Ten slotte hoop ik dat er cijfers zijn over de snelheid waarmee meldingen worden opgevolgd en dat daaruit blijkt dat dit nu sneller kan of dat u erin slaagt sneller op te treden dan voorheen. Daar kunnen we later nog op terugkomen.

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

08 Samengevoegde vragen van

- Steven Coenegrachts aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De impact v.h. Vlaamse Vrijstellingenbesluit op de consumentenbescherming in de bouwsector" (56016423C)
- Steven Coenegrachts aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De impact van het Vlaamse Vrijstellingenbesluit op de bescherming van bouwheren en consumenten" (56016599C)

08 Questions jointes de

- Steven Coenegrachts à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'impact de l'arrêté flamand d'exemption sur la protection des consommateurs dans la construction" (56016423C)
- Steven Coenegrachts à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'impact de l'arrêté flamand d'exemption sur la protection des maîtres d'ouvrage et consommateurs" (56016599C)

08.01 Steven Coenegrachts (Anders.): Mijnheer de minister, ik ben gecontacteerd door verschillende advocaten die zich zorgen maken, zodanig zelfs dat ik twee gelijkaardige vragen heb opgesteld. Ik zal daarom slechts één vraag stellen.

Het gaat uiteraard over de beslissing van de Vlaamse regering om het fameuze Vrijstellingenbesluit aan te passen, waardoor verbouwingen binnen een woning zouden mogen gebeuren zonder tussenkomst van een architect. Dat zet de aansprakelijkheid van architecten enigszins op zijn kop.

Er is een federale architectenwet. Ik heb het daar al over gehad met mevrouw Simonet, onder meer over de geplande actualisering ervan. De aansprakelijkheid die daarin vervat zit, dreigt nu echter in conflict te komen met de hervormingen die op Vlaams niveau worden doorgevoerd.

Mijn vraag was eigenlijk, mijnheer de minister, of daarover vooraf contact met u is opgenomen. De aansprakelijkheid van architecten is immers ook een kwestie van consumentenbescherming. Ze beschermt de bouwheren en eigenaars van woningen. Werd daarover met u contact opgenomen? Wat is daarover besproken? Hoe kijkt u naar dat Vrijstellingenbesluit en naar de bescherming van particuliere bouwheren in het kader van de aansprakelijkheid van architecten?

Ik heb mijn twee vragen dus gebundeld. Ik denk dat u ook een eengemaakt antwoord had voorzien.

08.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel voor uw terechte vragen, mijnheer Coenegrachts.

Noch mijn kabinet, noch de dienst Verzekeringen van de FOD Economie heeft een adviesaanvraag ontvangen over de mogelijke impact van het Vrijstellingenbesluit op de federale consumentenbescherming in de bouwsector. Evenmin heeft het kabinet van minister Brouns contact opgenomen over een eventuele aanpassing van de federale wetgeving naar aanleiding van dat besluit.

De verplichte verzekering voor de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid uit de wet-Peeters geldt voor renovatie- of bouwwerken waarvoor de tussenkomst van een architect verplicht is. Ze dekt de tienjarige aansprakelijkheid van architecten, aannemers en andere dienstverleners in de bouwsector voor gebreken aan de soliditeit, stabiliteit en waterdichtheid van de gesloten ruwbouw wanneer die de soliditeit of stabiliteit van de woning in gevaar brengen.

De tussenkomst van een architect is krachtens de wet van 20 februari 1939 verplicht voor werken waarvoor een voorafgaande aanvraag om toelating tot bouwen is vereist, met name de vroegere stedenbouwkundige vergunning, vandaag de omgevingsvergunning.

De federale verzekeringsplicht is dus onrechtstreeks verbonden met de gewestelijke vergunningsplicht.

Het Vlaamse Vrijstellingsbesluit voorziet sinds 1 maart 2026 in een vrijstelling van een omgevingsvergunning voor bepaalde renovatiewerken, zoals binnenverbouwingen. Aangezien de verplichte tussenkomst van een architect wegvalt door het verdwijnen van de vergunningsplicht, zal er voor de betrokken bouwactoren niet langer een verzekeringsplicht zijn op basis van de wet-Peeters. Consumenten die vandaag voor stabiliteitsschade kunnen terugvallen op de verplichte verzekering, zouden dat in de toekomst mogelijk niet meer kunnen.

Ik wil daarbij wel benadrukken dat het ontbreken van een verzekering of verzekeringsplicht niet betekent dat bouwactoren niet langer aansprakelijk zouden zijn voor gebreken. Om die reden blijft het afsluiten van een tienjarige aansprakelijkheidsverzekering sterk aangewezen, aangezien die een belangrijke financiële bescherming biedt tegen mogelijke aansprakelijkheidsvorderingen.

Bovendien blijft de architect die door de bouwheer wordt aangesteld, op grond van het Reglement van Beroepsplichten van de Nationale Raad van de Orde van Architecten, deontologisch verplicht om zijn beroepsaansprakelijkheid, met inbegrip van de tienjarige aansprakelijkheid, te verzekeren. Dat geldt ook voor werken die buiten de wettelijk verplichte verzekering vallen. Niettemin acht ik het wegvallen van de verzekeringsplicht geheel onwenselijk.

Uit een antwoord van minister Brouns op een parlementaire vraag blijkt evenwel dat de Vlaamse regering heeft beslist om de vrijstelling voor stabiliteitswerken uitdrukkelijk te koppelen aan de voorwaarde dat een architect wordt aangesteld voor het ontwerp en de controle van de werken. Concreet zou de tussenkomst van een architect dus verplicht blijven voor binnenverbouwingen, gevelwijzigingen en dakwerken die gepaard gaan met stabiliteitswerken. Op die manier heeft de vrijstelling van de vergunningsplicht voor die werken geen impact op de verplichte tussenkomst van de architect en blijft ook de tienjarige verzekeringsplicht behouden.

Mocht alsnog blijken dat federale initiatieven nodig zijn om de huidige bescherming van consumenten te vrijwaren, dan zal ik die uiteraard ondersteunen.

08.03 **Steven Coenegrachts** (Anders.): Ik denk dat we het erover eens zijn dat die verzekeringsplicht belangrijk is en uiteindelijk een belangrijke bescherming voor de consument vormt.

Wat u op het einde zegt, is natuurlijk heel belangrijk. Als Vlaanderen een kleine wijziging aanbrengt aan wat het eerder heeft gecommuniceerd en bepaalt dat voor alle stabiliteitswerken, ook binnenshuis, een architect nodig is, dan is de voorgestelde administratieve vereenvoudiging weliswaar iets minder groot, maar blijft de bescherming even groot.

Dat is een goede zaak, maar men zou er veel beter voor zorgen dat er in een of ander interfederaal

overleg eens wordt gesproken over de haalbaarheid van administratieve vereenvoudigingen in het vergunningenproces, gekoppeld aan aansprakelijkheden van bouwheren en architecten. Het ene is immers een federale bevoegdheid en het andere wordt gewestelijk geregeld. Samenwerkingsfederalisme zou zowel kunnen leiden tot een administratieve vereenvoudiging als tot een even goede bescherming. Ik hoop dat vooral minister Simonet, die daar aan het stuur zit, werk maakt van overleg met de gewesten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56016469C de M. Jeroen Van Lysebettens est sans objet.

09 **Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De hervorming van de wet-Breyne" (56016888C)**

09 **Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réforme de la loi Breyne" (56016888C)**

09.01 **Reccino Van Lommel (VB):** Mijnheer de minister, we hebben in het verleden al vaker van gedachten gewisseld over de beloofde hervorming van de wet-Breyne, die vandaag eigenlijk alleen geldt voor het laten bouwen van een woning of wanneer men een woning op plan aankoopt en met voorschotten of in schijven betaalt.

We kennen allemaal het systeem, maar we stellen vast dat er voor grote renovatieprojecten of cascoprojecten nog geen wettelijke beschermingsregeling bestaat. Er werd meermaals beloofd, ook tijdens de vorige legislatuur, dat ter zake een aantal initiatieven zouden worden genomen. Daarnaast werd ook gesproken over een volwaardige ombudsdienst voor de bouwsector.

Mijnheer de minister, ik ben benieuwd naar de stand van zaken van die hervorming van de wet-Breyne.

Zijn er op dit moment al concrete beleidsvoorstellen uitgewerkt? Zijn er nog zaken hangende? Zijn er ontwerp teksten? Hoever staat u daarmee?

De zogenaamde achterpoortjes in de wet-Breyne zouden ook worden aangepakt. Op welke manier zal dat precies gebeuren? Casco-, renovatie- en verbouwingsprojecten zijn bovendien zeer ruime begrippen. Hoe zal dat verder worden afgebakend en uitgewerkt?

Wat de volwaardige ombudsdienst voor de bouwsector betreft: hoever staat u met de oprichting daarvan? Welke bevoegdheden zal die dienst precies krijgen? Met andere woorden, hoe zal dat in de toekomst in zijn werk gaan?

De wet-Breyne is vandaag ingebed in het Burgerlijk Wetboek. U weet dat ik in het verleden al vaker heb gezegd dat die volgens mij meer thuishoort in het Wetboek van economisch recht. Is daarover ondertussen duidelijkheid? We zien immers ook dat de Raad van State opmerkingen maakt bij de versnippering van de consumentenbeschermende regelgeving tussen het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van economisch recht.

Voorzitter: Jeroen Soete.

Président: Jeroen Soete.

09.02 **Minister Rob Beenders:** Mijnheer Van Lommel, wat uw vragen 1 tot en met 4 betreft, heb ik samen met de ministers van Justitie en Economie via een gezamenlijk schrijven een nieuw mandaat toegekend aan de Commissie tot hervorming van het overeenkomstenrecht. Die commissie is belast met het opstellen en verder uitwerken van de tekst van een voorontwerp van wet dat uitvoering geeft aan de engagementen uit het regeerakkoord inzake de modernisering van de wet-Breyne en de invoering van een wettelijk beschermingsregime voor casco- en grote renovatieprojecten. Daarbij zal de commissie voortbouwen op haar eerdere voorstel van wetsartikelen voor de inkanteling van de wet-Breyne in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Op basis van dat voorstel hebben de betrokken kabinetten bovendien een aantal punten geïdentificeerd die verdere verfijning vereisten om de

doelstellingen van het regeerakkoord volledig te kunnen realiseren. Ik hoop die ontwerp teksten uiterlijk tegen het einde van deze zomer te ontvangen. Daarna zal het overleg met de bevoegde ministers worden opgestart. Voor concrete beleidskeuzes en de precieze draagwijdte van de toekomstige regeling is het vandaag nog iets te vroeg.

Ik kom tot uw vraag 5. Het voorontwerp van wet waarin is voorzien in de oprichting van een kamer voor de bouwsector binnen de structuur van de Consumentenombudsdienst ligt ter goedkeuring voor bij de ministerraad in tweede lezing. Die kamer zal bevoegd zijn voor alle aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen een consument en, samengevat, een onderneming die onderworpen is aan de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid, de burgerlijke beroepsaansprakelijkheid, alsook elke bouwpromotor en een verzekeringsonderneming in de zin van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Ik onderstreep dat wanneer die kamer niet bevoegd zou zijn, de residuaire kamer van de Consumentenombudsdienst de aanvragen zal behandelen. Op die manier zal het voor alle types van geschillen binnen de sector mogelijk zijn een oplossing te vinden zonder dat de consument daarvoor naar de rechtbank moet stappen.

Ten zesde, overeenkomstig het voorontwerp van wet van de commissie zullen de gemoderniseerde bepalingen van de wet-Breyne en de regeling voor casco- en grote renovatieprojecten worden opgenomen in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Wat uw vraag 7 betreft, begrijp ik de opmerking van de Raad van State. Vanuit het oogpunt van een transparante regelgeving die zowel voor de consument als voor de onderneming toegankelijk is, dient versnippering van wetgeving zoveel mogelijk te worden vermeden.

09.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord. Het is te vroeg om in te gaan op een aantal specifieke aspecten van wat precies onder die casco-, renovatie- en verbouwingsprojecten zal worden verstaan. Ik vraag mij af wat men eigenlijk wil. Voordat men zaken uitwerkt, is het belangrijk dat de regering eerst een keuze maakt over wat zij zelf heel specifiek wil. Wat is de draagwijdte van het voorstel van de regering? Vervolgens kan daarnaar dan een onderzoek worden gedaan. Nu pakt u het eigenlijk omgekeerd aan. U zegt dat u tegen het einde van de zomer informatie van die commissie zult ontvangen en dat u daarna zult bekijken wat de regering eigenlijk wil. Mij lijkt dat de omgekeerde wereld, ik had het liever andersom gezien.

Daarnaast blijft de nieuwe wetgeving binnen Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Dat vind ik wel een gemiste kans. Ik blijf van mening dat die wetgeving in het Wetboek van economisch recht moet worden ondergebracht. Dat wetboek is enkele jaren geleden ook volledig hervormd. Laten we die hervorming doortrekken door dat uit het Burgerlijk Wetboek halen en het op te nemen in het Wetboek van economisch recht. Ik stel voor dat u daar toch nog eens over nadenkt, al is het maar vanuit het oogpunt van transparantie, maar ook vanuit de nuchtere en objectieve vaststelling dat dergelijke wetgeving in dat wetboek thuishoort.

Ik moet toegeven dat ik had gehoopt dat u vandaag al verder zou staan in dat dossier, omdat we daar al heel lang mee bezig zijn. Het is een gekende problematiek. Ik had gehoopt dat er al een eerste lezing binnen de regering had plaatsgevonden en dat we hier binnenkort wetgevende teksten zouden mogen verwachten. Uit uw antwoord begrijp ik echter dat het nog wel enige tijd zal duren. Laten we hopen dat u er samen met uw collega's werk van maakt. Ik begrijp dat het een gedeelde bevoegdheid is, maar een regering is een en ondeelbaar, zeg ik daar altijd bij. Ik wacht uw initiatieven verder af.

Voorzitter: Roberto D'Amico.

Président: Roberto D'Amico.

09.04 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, ik weet dat het parlement het laatste woord heeft, maar ik vind dat de interpretatie van de timing toch enige verduidelijking verdient.

We zijn anderhalf jaar bezig met deze regering en het dossier van de Ombudsdienst Bouw bevindt zich al in tweede lezing. Die Ombudsdienst Bouw werd gedurende 25 jaar aangekondigd zonder dat verdere stappen werden gezet. Vandaag ligt een volledig uitgewerkt pakket in tweede lezing voor.

Inzake het wachten op teksten, vertrekt het voorliggend pakket vanuit de principes van het regeerakkoord. Er is al heel wat overleg geweest. Er zijn ook voorstellen gekoppeld aan die commissie.

We zijn dus niet zomaar aan het wachten.

Ik wil het ook zo snel mogelijk. Als het evenwel gaat om de bescherming van mensen in de bouwsector, waarvan alle cijfers aangeven dat in die sector het meeste gewin zit inzake de bescherming van consumenten, vind ik het niet helemaal intellectueel eerlijk om te zeggen dat we nog niet ver staan. De combinatie van de ombudsdienst en de wet-Breyne hebben wij als eersten vastgepakt. U kunt dus niet zeggen dat het te traag gaat. We mogen het eens zijn dat we het oneens zijn, maar op anderhalf jaar tijd kunnen we toch iets voorleggen om de bouwsector aan te pakken en de consumenten te beschermen.

Ik zal echt alles doen wat ik kan om via de hervorming van de wet-Breyne een versnelling te krijgen in de cascoprojecten. Dat is een ongelooflijk complex project. Ik wil heel snel gaan, maar ik vind oprecht dat we alles doen om het zo snel mogelijk te doen verlopen.

09.05 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik begrijp dat natuurlijk. Het is complex doordat in de praktijk de wet-Breyne voor aannemers gekoppeld is aan bankgaranties, bankwaarborgen. Dat is allemaal niet evident. Ik begrijp dat.

Wat de timing betreft, bekijk ik het vanuit mijn positie. Ik zetel ondertussen zeven jaar in de Kamer. Ik ben al zeven jaar met dat dossier bezig. De vorige regering had ook beloofd dat ze van alles zou uitwerken. U was toen nog geen minister; alle begrip daarvoor, maar u moet ook begrijpen dat ik na zeven jaar echt vind dat de tijd rijp is om die wetgeving aan te passen.

Ik begrijp het allemaal wel, maar laten we hopen dat er goed wordt doorgewerkt en dat we binnenkort een wetsontwerp ter zake mogen verwachten.

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

10 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De IBAN-naamcontrole die niet van toepassing is bij kaartbetalingen" (56016938C)

10 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le contrôle du nom IBAN qui ne s'applique pas aux paiements par carte" (56016938C)

10.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, sinds oktober zijn banken verplicht om bij elke overschrijving een verificatie van de naam van de begunstigde uit te voeren. De IBAN-naamcontrole beschermt consumenten tegen vergissingen en bepaalde vormen van fraude. Fraudeurs hebben echter opnieuw de mazen in het net gevonden en proberen de controle te omzeilen door slachtoffers te vragen een onlinebetaling met een betaalkaart uit te voeren, via een betaallink of via een onlinebetalingsplatform, al dan niet met toepassing van *dark patterns*. Bent u van oordeel dat de huidige regelgeving volstaat?

Vindt u dat de consument voldoende geïnformeerd is over het feit dat de IBAN-naamcontrole niet geldt voor alle vormen van digitale overschrijvingen?

Hoeveel fraudegevallen zijn vastgesteld waarbij die werkwijze was gebruikt?

Acht u het aangewezen om vergelijkbare verificatiemechanismen te ontwikkelen of om de IBAN-naamcontrole uit te breiden?

Ten slotte, welke andere maatregelen overweegt u om die nieuwe vormen van fraude tegen te gaan?

10.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Keuten, ik had een dubbel gevoel toen ik in de krant over het nieuwe fenomeen las. De IBAN-naamcontrole vereist dat de betaler via de betalingsopdracht het rekeningnummer en de naam van de begunstigde aan zijn bank doorgeeft, terwijl dat niet het geval is voor betalingen met betaalkaarten, die een andere type betaling zijn en niet onder de scope van de IBAN-naamcontrole vallen. Ik vond uw argument dat de IBAN-naamcontrole kan worden omzeild via betalingen met een betaalkaart of via een link, dan ook heel verwonderlijk. De bedoeling van de IBAN-

naamcontrole is specifiek om factuurfraude tegen te gaan. Wanneer een overschrijving gebeurt via een QR-code of via een overschrijvingsformulier waarbij men zelf het rekeningnummer ingeeft, bijvoorbeeld omdat er geen domiciliëring is, wordt dat automatisch gekoppeld aan de naam en volgt er een controle.

Onlinebetalingen via links die niet op die manier verlopen, vallen niet onder de IBAN-naamcontrole. Ik zal dat verder bespreken met Ombudsfm, omdat ik die analyse wat vreemd vond, ofwel begrijpen we niet wat u bedoelt. De essentie van de IBAN-naamcontrole bestaat erin factuurfraude tegen te gaan. De betaalwijzen die nu als een omzeiling worden voorgesteld, vielen nooit onder de scope van de IBAN-naamcontrole.

Ik begrijp nog niet volledig of er sprake is van misleiding, wat duidelijk het geval is bij phishing. Het slachtoffer klikt op een link, waarna de daders in zijn of haar betaalapp terechtkomen en daar misbruik van maken. Hier is het de bedoeling dat vanuit de betaalapp een overschrijving wordt gedaan. Dat is een ander betaalprincipe.

Hoewel we nog niet over de cijfers beschikken, krijgen we van de parketten en alle instanties die zich met factuurfraude bezighouden, het signaal dat het aantal meldingen van factuurfraude daalt. Is dat gelinkt aan de IBAN-naamcontrole? Dat zullen we in de toekomst zien. In Nederland zijn er wel cijfers en daar wordt gesproken over 85 % minder factuurfraude sinds de invoering van de IBAN-naamcontrole. Daar staat men verder op het vlak van cijfermateriaal.

Wij zullen de kwestie dus zeker blijven opvolgen. Het is in ieder geval te kort door de bocht om nu het vertrouwen in de IBAN-naamcontrole op te geven, omdat die door phishers zou kunnen worden omzeild. Dat is niet helemaal juist. Het zou jammer zijn, mocht het kind met het badwater worden weggegooid. We mogen criminelen uiteraard niet onderschatten. Ze zullen altijd manieren vinden om nieuwe vormen van phishing te ontwikkelen.

10.03 Dieter Keuten (VB): Ik dank u voor uw antwoord en voor de interessante reflectie.

Ik wil zeker niet de indruk wekken dat we tegen de IBAN-naamcontrole zijn of dat we het kind met het badwater willen weggooien. Misschien hebben anderen u die indruk gegeven, maar wij zeker niet. Het is net het omgekeerde. We kunnen stellen dat de IBAN-naamcontrole een succes is. Ik geef toe dat ik aanvankelijk ook enige reserves had bij de nieuwe regelgeving, omdat het gaat over gevoelige persoonsgegevens.

Vooraf in een wereld waarin phishing een steeds groter gevaar vormt, geeft die controle de consument of gebruiker een extra stopmoment. De aandacht van de consument wordt tijdens de afronding van een betaling getrokken naar de naam als bijkomende controle. Mensen zullen dus minder snel op de knop om de overschrijving te bevestigen, drukken. Elke bijkomende controle helpt nieuwe slachtoffers van phishing of fraude voorkomen. Ik begrijp dat het aangehaalde fenomeen niet valt onder de scope van de IBAN-naamcontrole, die bedoeld is om factuurfraude tegen te gaan. We stellen nu evenwel vast dat fraudeurs de weg van de minste weerstand zoeken. Die weg loopt vandaag niet langer via een klassieke overschrijving maar via een betaallink.

We zijn er stilaan aan gewend dat we van kennissen via sms, WhatsApp of een andere toepassing een Werolink krijgen met de vraag om even snel een bedrag over te schrijven. We klikken daarop, waardoor de extra controle niet plaatsvindt. Misschien moet eens worden nagedacht over een uitbreiding van het systeem. Laten we dus zeker het kind, niet met het badwater weggooien maar bekijken welke uitbreidingen mogelijk zijn.

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

11 Questions jointes de

- François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réforme de la protection des consommateurs détenteurs de bons d'achat" (56017166C)

- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les chèques-cadeaux" (56017360C)

11 Samengevoegde vragen van

- François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De hervorming van de consumentenbescherming inzake waardebonnen en cadeaubonnen" (56017166C)

- Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Cadeaubonnen" (56017360C)

11.01 Lieve Truyma (N-VA): Via de pers vernamen we dat u een wetsontwerp voorbereidt, waarbij de geldigheidsduur van cadeaubonnen wettelijk wordt vastgelegd op minstens twee jaar. Hoewel consumentenbescherming zeker belangrijk is, rijzen hier toch vragen over de noodzaak van die uitbreiding en over de impact van dat voorstel op onze ondernemingen zelf en in het bijzonder op kleine handelaars en retailers. In dat kader wil ik u, mijnheer de minister, een aantal vragen stellen.

Hoeveel klachten over de beperkte geldigheidsduur van één jaar voor cadeaubonnen zijn er bij de Consumentenombudsdienst binnengekomen?

In de pers lezen we ook dat u in uw voorstel spreekt over een minimale geldigheidsduur van twee jaar. Overweegt u om die termijn van twee jaar nog verder te verlengen?

Hoe verantwoordt u die bijkomende regelgeving ten aanzien van de ondernemingsvrijheid en de contractvrijheid die er op dit moment toch bestaan?

Hebt u alternatieven onderzocht waarbij een minimale geldigheidsduur wordt gegarandeerd, maar waarbij de ondernemer toch de vrijheid behoudt om die geldigheidsduur zelf te bepalen?

Cadeaubonnen moeten ook boekhoudkundig verwerkt worden. Ik denk dat daarin ook een verklaring ligt voor het feit dat ze vaak slechts één jaar geldig zijn. Handelaars voorzien meestal een vervaldatum zodat zij een niet-gebruikte cadeaubon boekhoudkundig kunnen afboeken als opbrengst wanneer die niet wordt gebruikt. Is er een analyse uitgevoerd van de impact die een verlenging van de geldigheidsduur van cadeaubonnen heeft op de boekhouding en de administratieve lasten van handelaars en dan in het bijzonder van kleine zelfstandigen? Hebt u daar resultaten van? Indien niet, bent u bereid om dat onderzoek alsnog te laten uitvoeren?

11.02 Minister **Rob Beenders**: Ik heb de discussie ook gevolgd. Ik zou het vooral zo eenvoudig mogelijk willen houden, want ik voelde in het debat een heel complexe analyse ontstaan over de vraag waarom een cadeaubon twee jaar geldig zou moeten zijn.

Waarom is dat voorstel er gekomen? We hebben advies gevraagd aan de sociale partners in de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, wat niet onbelangrijk is omdat alle betrokken instanties daarin vertegenwoordigd zijn. Vandaag bestaat er immers geen specifieke regelgeving. U kunt het ook omkeren, vandaag kan iemand perfect beslissen om een cadeaubon slechts één maand geldig te maken. Dan botst men echter op regelgeving rond het contractuele evenwicht, omdat zo'n korte termijn een nadeel voor de consument kan creëren. Dat is precies waar we in de praktijk tegenaan liepen.

Er werden bijvoorbeeld wellnessbonnen uitgegeven met een geldigheidsduur van drie maanden, andere bonnen waren zes maanden geldig, sommige één jaar. Op de een of andere manier denken veel ontvangers van een cadeaubon dat die automatisch één jaar geldig is. Dat zit in het hoofd van veel mensen, maar dat klopt helemaal niet.

Daardoor ontstonden nutteloze discussies. We hebben dan gezegd dat we de geldigheidsduur gewoon op twee jaar zouden vastleggen. De vrijheid van ondernemen en de contractvrijheid blijven wel bestaan. Ondernemingen bepalen zelf de geldigheidsduur boven dat minimum en er is geen maximumtermijn.

Het argument dat ondernemingen de bonnen boekhoudkundig moeten afboeken, vind ik vreemd. Geld

kan perfect naar een ander boekjaar worden overgedragen. Als ondernemingen weten dat de geldigheidsduur twee jaar bedraagt, kunnen ze de bon na twee jaar afboeken. De regeling schept net duidelijkheid, tenzij het businessmodel van een onderneming erin bestaat zo weinig mogelijk cadeaubonnen te laten inwisselen. Dat willen we tegengaan. Er zijn ook ondernemingen die zeggen dat sommige bedrijven daarmee malafide praktijken hanteren en dat daarvoor regelgeving nodig is.

Ik zou de regeling niet te complex maken. Leg de geldigheidsduur gewoon vast op twee jaar. Dan hoeft er ook niet per sector een andere termijn te worden bepaald. Voor een reisbon kan één jaar bijvoorbeeld te kort zijn. Moet die dan twee jaar geldig zijn en een bon voor elektrische apparaten zes maanden? Dan wordt het pas echt ingewikkeld.

We hebben voor eenvoud gekozen. Als een bedrijf echt vindt dat het absoluut geen cadeaubon met een geldigheidsduur van twee jaar kan aanbieden, dan hoeft het ook geen cadeaubonnen aan te bieden. We verplichten ondernemers daar niet toe, maar als een onderneming cadeaubonnen aanbiedt omdat ze dat interessant vindt, dan moeten die wel twee jaar geldig zijn. Zo ontstaat er ook geen conflict met de wettelijke regels over een onevenwicht ten nadele van de consument. De regeling is dan voor iedereen duidelijk.

Ik vind dit een heel logische beslissing en zal ze zo blijven uitleggen. Er is trouwens advies gevraagd en dat advies was positief. Pas daarna zijn de werkgeversorganisaties beginnen te discussiëren. Ik begrijp dat sommigen het moeilijk hebben met mijn redenering, maar de regeling is nu eenmaal zo. We gaan ermee naar de regering. Dan is het duidelijk, een cadeaubon is twee jaar geldig. Klaar.

11.03 Lieve Truyma (N-VA): Ik ben blij dat ik de vraag heb gesteld, want die antwoorden zijn niet terug te vinden in de krantenartikels. Dank u alvast voor uw antwoorden. Ik heb inderdaad de standpunten gelezen van een aantal partners die de zelfstandigen verdedigen. Daarom wilde ik de achterliggende gedachte kennen. Ik hoop wel dat we niet zover gaan dat cadeaubonnen ook geïndexeerd moeten worden.

11.04 Minister Rob Beenders: Goed idee!

11.05 Lieve Truyma (N-VA): Dat had ik misschien niet mogen zeggen. Als u een cadeaubon van 100 euro schenkt en die pas twee jaar later wordt ingewisseld, kan men met die 100 euro niet meer hetzelfde kopen als twee jaar voordien. Ik heb begrepen dat we de bonnen niet zullen indexeren.

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

12 Question de Aurore Tournier à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'explosion des plaintes concernant les services de réparation à domicile" (56017218C)

12 Vraag van Aurore Tournier aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De forse toename van het aantal klachten betreffende hersteldiensten aan huis" (56017218C)

12.01 Aurore Tournier (Les Engagés): Monsieur le ministre, vous n'êtes probablement pas sans savoir que, ces dernières années, nous observons une augmentation substantielle des plaintes liées aux interventions de réparation à domicile. Ces plaintes visent notamment des serruriers, des plombiers, des électriciens et des chauffagistes. Pour la seule année 2025, plus de 2 000 signalements ont été enregistrés sur la plateforme du SPF Économie.

Ce chiffre semble quasiment doubler d'année en année. Cette tendance est d'ailleurs confirmée par Testachats, qui constate également une forte augmentation des plaintes adressées à ses services. Ces signalements concernent des pratiques très diverses: absence d'information précontractuelle, facturation de prestations non sollicitées, surfacturation, pratiques commerciales déloyales ou encore publicité trompeuse.

Monsieur le ministre, ces prestataires frauduleux jettent le discrédit sur l'ensemble du secteur, composé en grande partie de professionnels honnêtes qui exercent leur métier avec sérieux et bonne foi. En ce qui concerne les serruriers, le gouvernement a eu raison, dans le passé, de mettre en place un code

de déontologie donnant accès à une carte d'identification que les serruriers doivent présenter lors des interventions d'urgence.

Dans les faits, les escroqueries proviennent rarement des professionnels qui ont adhéré à ce dispositif. Elles émanent le plus souvent d'acteurs qui exercent sans respecter ce cadre, notamment via des sites internet frauduleux, souvent créés et hébergés à l'étranger. Il me semble dès-lors nécessaire d'aller plus loin afin de protéger à la fois les consommateurs et les professionnels honnêtes, parce que, dans ces situations souvent d'urgence, la prévention ne suffit plus.

Monsieur le ministre, en matière de prévention, comment l'administration entend-elle rendre l'information plus accessible et plus visible pour les consommateurs, alors même que certaines associations de défense des consommateurs peinent à s'y retrouver dans les différents outils actuellement disponibles? Concernant les sites internet frauduleux, quelles actions le SPF Économie mène-t-il aujourd'hui pour identifier ces plateformes et obtenir leur fermeture ou leur déréférencement lorsqu'elles enfreignent la législation?

Dans le cadre du Digital Services Act (DSA), comment l'administration collabore-t-elle avec les moteurs de recherche et les plateformes numériques afin de limiter la visibilité et le référencement de ces sites frauduleux dans les résultats de recherche? Enfin, s'agissant des sanctions, envisagez-vous de renforcer le recours au principe du *name and shame*, afin qu'il devienne un véritable outil de prévention et de dissuasion à l'égard des opérateurs malveillants? Je vous remercie, monsieur le ministre, pour vos réponses.

12.02 Rob Beenders, ministre: En réponse à votre première question, je vous informe que le SPF Économie rassemble sur son site web divers conseils pour éviter de se laisser tromper par des services de dépannage malhonnêtes, ainsi que par le biais du site www.pechinhuis.be et www.pepinalamaison.be.

Par ailleurs, le SPF s'efforce d'organiser régulièrement des campagnes de sensibilisation en fonction des moyens disponibles. La dernière campagne s'est déroulée de mi-janvier à mi-février 2026. Elle a rencontré un vif succès avec plus de 10 millions d'impressions. La campagne était visible dans la presse nationale, dans l'espace public et sur les réseaux sociaux. Une nouvelle action est prévue en août 2026.

Par ailleurs, le SPF Économie a également diffusé un kit d'informations contenant des conseils pour ne pas se laisser tromper par des réparateurs malveillants vers l'ensemble des villes et communes. Certains d'entre eux ont relayé cette information via leurs canaux de médias sociaux. Les administrations locales contribuent ainsi activement à diffuser ces conseils et à sensibiliser un maximum de consommateurs. En janvier 2026, un scénario spécifique relatif aux services de dépannage urgent a été ajouté à ConsumerConnect afin de permettre aux consommateurs d'introduire plus rapidement leurs signalements par le biais du canal approprié.

En outre, lorsque l'Inspection économique constate des infractions, elle établit soit un avertissement, soit un procès-verbal en fonction de la gravité des faits. Un procès-verbal peut donner lieu à une transaction, à des poursuites par le parquet compétent ou à l'imposition d'une amende administrative. En cas d'infractions graves nécessitant une intervention immédiate, l'Inspection économique peut également procéder au blocage des sites internet frauduleux afin d'en empêcher l'accès.

Enfin, nous disposons de chiffres sur le nombre de personnes ayant été touchés par le blocage des sites internet. Je vous communiquerai ces chiffres.

La compétence relative au déréférencement du site internet n'est entrée en vigueur que le 17 mai 2026 et n'a, à ce jour, pas encore été mise en œuvre par l'Inspection économique. Cette compétence, qui doit être confirmée par le parquet, ne peut en outre être exercée que s'il n'existe pas d'autre moyen efficace pour faire cesser ou interdire les infractions et pour prévenir les risques de préjudice grave aux intérêts collectifs des consommateurs.

Il ressort des signalements que les consommateurs aboutissent souvent, à l'issue d'une recherche sur Google, chez des prestataires de services malhonnêtes. L'Inspection économique a dès lors engagé un dialogue avec Google dans l'espoir d'identifier des solutions à cette problématique.

Les sites internet rendus inaccessibles par l'Inspection économique sont déjà publiés sur le site du SPF Économie accompagnés du nom de l'entreprise concernée ainsi que des pratiques constatées. Nous continuerons à recourir à cette compétence dans les enquêtes chaque fois que cela s'avère pertinent.

12.03 Aurore Tourneur (Les Engagés): Monsieur le ministre, je constate qu'il y a une prise en charge de plus en plus importante de cette problématique. Le dossier est véritablement pris à bras-le-corps. Il convient de continuer à marteler, à communiquer, comme vous le disiez, avec les communes, afin qu'elles puissent être un excellent relais.

Il est en effet important, d'une part, de mieux protéger nos concitoyens qui se trouvent dans une situation un peu difficile et dans les cas d'urgence, et, d'autre part, de soutenir ce secteur qui souffre aussi de la mauvaise réputation qui lui est finalement imputée. Je ne manquerai pas, monsieur le ministre, de suivre attentivement l'avancement de ce dossier.

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

13 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Namaakproducten" (56017318C)

13 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les produits contrefaits" (56017318C)

13.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik heb de cijfers bekeken van het Bureau voor intellectuele eigendom van de Europese Unie en daaruit vastgesteld dat namaak een belangrijk fenomeen is en blijft binnen verschillende consumentensectoren. Het Bureau raamt de jaarlijkse schade door namaak in ons land op 325 miljoen euro, wat aanzienlijk is.

Dat heeft natuurlijk consequenties voor onze ondernemingen, die daardoor economische schade lijden, maar tegelijkertijd zijn er ook heel wat nadelige gevolgen voor onze consumenten. Dat geldt des te meer omdat de kwaliteits- en veiligheidsnormen niet altijd gegarandeerd zijn. Namaak zorgt ook voor onder meer misleiding van consumenten.

Mijnheer de minister, welke risico's voor consumenten worden het vaakst vastgesteld bij namaakproducten? Ik denk daarbij aan productveiligheid, kwaliteit, duurzaamheid en conformiteit met de geldende normen.

Welke initiatieven hebt u ondertussen genomen om consumenten beter te informeren over de risico's van namaakproducten?

Uit dat onderzoek blijkt vooral dat jongeren vaak aangeven bewust namaakproducten aan te kopen. Dat lijkt mij toch zorgwekkend. Zijn er daarom specifieke sensibiliseringsinitiatieven die gericht zijn op jongeren?

Hoeveel controles op namaakproducten vonden er plaats? De Economische Inspectie houdt zich daarmee bezig. Wat waren de resultaten van die controles?

Welke sancties worden uiteindelijk opgelegd aan verkopers die consumenten hebben misleid door namaakproducten als authentieke producten aan te bieden?

13.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, inzake de risico's voor consumenten weten we dat namaakproducten nooit zijn gecontroleerd, zeker niet wanneer ze in de handen van de consumenten komen. Ze hebben geen enkele controle inzake productveiligheid ondergaan. Het gaat om uiteenlopende risico's. Alle risico's die u zich kunt inbeelden bij een product dat namaak is, zijn gewoon groter. Koopt u een nep-Mickey Mouse, dan kunnen bijvoorbeeld de oogjes uitvallen. Er bestaat geen lijst van de meest voorkomende risico's bij de aankoop van een namaakproduct. Een namaakproduct heeft gewoonweg geen enkele controle ondergaan en dus kan men eigenlijk alles meemaken. Ze kunnen giftige stoffen bevatten, maar ook allerlei andere gebreken vertonen. Slechte

aanhechting van materialen is daar een voorbeeld van.

In uw tweede vraag vroeg u welke initiatieven we nemen. Er wordt geregeld gecommuniceerd over de gevaren van de aankoop en het gebruik van namaakgoederen. Dat doen we op eigen initiatief, bijvoorbeeld wanneer we een specifieke controleactie uitvoeren. Bovendien werken we veel samen met de media om het fenomeen van namaak beter onder de aandacht te brengen.

We besteden ook veel aandacht aan de sensibilisering van consumenten. We verwijzen daarbij altijd naar de drie P's, zijnde het product, de prijs en de plaats van aankoop. Wanneer consumenten bij een van die elementen onregelmatigheden opmerken, is waakzaamheid geboden. Er bestaat dan ook een reële kans dat er sprake is van namaak. Door die boodschap consequent te herhalen, hopen we consumenten maximaal te sensibiliseren.

Vraag drie betreft de jongeren. Bepaalde sensibiliseringsinitiatieven richten zich specifiek op hen. Onze diensten organiseerden daarom een campagne waarbij influencers hun volgers wijzen op de gevaren van het aankopen en gebruiken van namaakgoederen. We waren aanwezig op de campus van de VUB, waar namaakgoederen werden tentoongesteld en waar jongeren presentaties kregen over de risico's die met namaak gepaard gaan. We proberen dergelijke initiatieven waar mogelijk en binnen de grenzen van onze capaciteit te herhalen.

Over het aantal controles kan ik u de hiernavolgende cijfers meegeven. De voorbije drie jaar voerde de Economische Inspectie 1.107 controles uit. Daarbij werden 971.117 namaakproducten uit het economisch verkeer genomen en werden 277 processen-verbaal opgesteld.

Sancties kunnen zowel administratief als strafrechtelijk zijn. Door mijn diensten werden van 2023 tot nu 22 administratieve geldboetes opgelegd, gaande van 370 euro tot 6.000 euro. Ook werden 57 administratieve minnelijke schikkingen voorgesteld. Er lopen uiteraard ook nog heel wat strafrechtelijke procedures, maar die procedures zijn allemaal nog hangende, waardoor we daarover geen nadere informatie kunnen geven.

13.03 Reccino Van Lommel (VB): Dank u wel voor uw antwoord, mijnheer de minister. Ik begrijp natuurlijk het voorbeeld van de Mickey Mouse met de oogjes die eruit vallen. Een problematiek die opvolging verdient, is evenwel het feit dat jongeren aangeven dat ze doelbewust namaakproducten kopen, wellicht wegens de prijs. Dat is zorgwekkend en daaromtrent zal voldoende gesensibiliseerd moeten worden.

Ik vond het belangrijk om een vraag te stellen over dat rapport, omdat de jaarlijkse schade door namaak 325 miljoen euro bedraagt. Dat is toch gigantisch.

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

*Voorzitter: Jeroen Soete.
Président: Jeroen Soete.*

14 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Onbeheerd achtergelaten pakketten" (56017343C)

14 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le dépôt de colis dans un lieu non sécurisé" (56017343C)

14.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, bij de ombudsdienst voor de postsector blijken onbeheerd achtergelaten postpakjes een van de meest voorkomende klachten – een achthonderdtal – te zijn. Bezorgers laten steeds vaker pakketten onbeheerd achter aan de voordeur of rond de woning, zonder dat de consument daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Het gaat niet alleen over kleine zaken, zoals het boeket bloemen dat ik geautomatiseerd thuis laat leveren om mijn vrouw gelukkig te houden, maar dat verdween omdat ik niet thuis was. Sommige consumenten laten duurdere pakketten leveren. Vandaag worden via het internet ook elektronische toestellen en andere waardevolle goederen besteld. Als die verdwijnen, is dat toch van een andere grootteorde.

De consument zit zo in een ongemakkelijke positie. De onlinetracking geeft immers aan dat het pakket succesvol is bezorgd. Voor veel webshops volstaat de status dat het pakket geleverd is om elke verantwoordelijkheid van zich af te schuiven. De consument komt daarbij in een juridische impasse terecht. Hij wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Hij kan moeilijk bewijzen dat hij niets heeft ontvangen. Een negatief feit bewijzen is altijd moeilijk. Bovendien ziet hij zijn geld en aankoop verloren gaan.

De ombudsdienst voor de postsector stelt dat het consumentenrecht en de postwetgeving momenteel onvoldoende op elkaar zijn afgestemd. Minister Matz heeft al aangekondigd te willen bekijken of een verbod op het onbeheerd achterlaten van pakketten mogelijk is.

Hoe beoordeelt u de kloof tussen het consumentenrecht en de postwetgeving inzake de bewijslast bij verloren pakketten?

Welke stappen kunt u eventueel ondernemen om ervoor te zorgen dat webshops hun wettelijke leveringsplicht serieuzer nemen?

Is er al overleg geweest met minister Matz en bent u bereid om samen met haar de problematiek met alle betrokken actoren te bespreken?

14.02 Minister **Rob Beenders**: Voor het consumentenrecht en de postwetgeving moeten we vooral verwijzen naar de Europese richtlijnen die elk specifieke rechtsverhoudingen vanuit een verschillend perspectief vastleggen.

Op Europees niveau is men van plan om de postrichtlijn, waarvan de toepassing tot de bevoegdheid van collega Matz behoort, ten vroegste tegen 2027 actualiseren, omdat die al dateert van 1997. België ijvert ervoor om daarbij rekening te houden met nieuwe problemen waarmee consumenten worden geconfronteerd.

Voorts onderneemt de FOD Economie verscheidene acties, zowel op het vlak van sensibilisering als op het vlak van handhaving. Bij ConsumerConnect is het mogelijk om inbreuken op de consumentenwetgeving te melden via een onlineformulier. De Economische Inspectie analyseert de meldingen en start, indien nodig, een onderzoek op. Als zij werkelijk inbreuken vaststelt, kan dat leiden tot sancties. Zij voert ook algemene onderzoeken uit. Bij het vaststellen van inbreuken maant zij de overtreeders aan om die stop te zetten of te regulariseren.

Op infoshopping.be, nog een initiatief van de FOD Economie, kunnen ondernemingen terecht voor goede praktijken rond e-commerce. De website geeft ook informatie over alle stappen van een onlineverkoop en verduidelijkt de rechten en plichten bij alle stappen.

Ten slotte ben ik zeker bereid om in overleg te gaan met collega Matz, het BIPT en de ombudsdienst post om na te gaan of bijkomende maatregelen wenselijk zijn om de bescherming van de consumenten te versterken.

14.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Ik dank u voor het antwoord, mijnheer de minister. We zullen het dossier blijven opvolgen.

De post- en leveringsdiensten bieden uiteraard heel wat mogelijkheden om een pakket bij de bureaus, in een postautomaat of op een andere plaats te laten leveren. Zij winnen er ook niets bij als een pakket verloren gaat. Desondanks verdient de problematiek, gelet op het hoge aantal klachten, onze aandacht.

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

15 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Refurbished producten" (56017344C)

15 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les produits reconditionnés" (56017344C)

15.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, we willen allemaal – of toch velen onder ons – de omslag maken naar een meer duurzame en circulaire economie. Het hergebruik van elektronische toestellen is daar in principe een uitstekend voorbeeld van. Dat heeft verschillende voordelen. Enerzijds spaart het schaarse grondstoffen door hergebruik. Anderzijds biedt het een betaalbaar alternatief voor gezinnen of startende ondernemers die zich geen gloednieuw toestel kunnen veroorloven. Tegelijk merken we dat het consumentenvertrouwen in de *refurbished* markt vandaag wankelt.

Testaankoop heeft daarover al verschillende berichten gepubliceerd. In een van haar onderzoeken stelt de consumentenorganisatie vast dat meer dan een derde van de kopers achteraf ontevreden is en dat maar liefst 72 % totaal geen zicht heeft op welke herstellingen intern zijn uitgevoerd. Dat zou tot de conclusie kunnen leiden dat mensen al te vaak een risico kopen in plaats van een duurzaam toestel.

We zien ook dat die signalen aansluiten bij de realiteit op het terrein. In het activiteitenverslag van de FOD Economie lezen we dat het aantal consumentenklachten bij het Centraal Meldpunt met maar liefst 50 % is gestegen. Daarnaast werden heel wat handhavingsacties en proactieve bedrijfscontroles uitgevoerd. Dat toont aan dat de online markt waarop de toestellen worden aangeboden nood heeft aan duidelijke spelregels.

In Frankrijk en Nederland zien we dat gerichte initiatieven, zoals specifieke kwaliteitslabels of een uitgebreidere bescherming voor kopers, al ingeburgerd zijn. Het idee dat wij u graag willen voorleggen, is om ook in ons land te kiezen voor een heldere wettelijke definitie van wat een *refurbished* toestel is, een verplicht herstelpaspoort en een volwaardige garantietermijn van twee jaar.

Op die manier beschermen we de consumenten en geven we betrouwbare ondernemingen de kans zich te onderscheiden van minder kwaliteitsvolle aanbieders op de markt. In dat verband zou ik u graag de volgende vragen stellen.

Hoe evalueert u de sterke stijging van het aantal productveiligheidsdossiers en de toename van het aantal klachten bij het Centraal Meldpunt?

Bent u bereid te overwegen om specifieke spelregels en een sluitende definitie voor *refurbished* producten in te voeren?

Welke mogelijkheden ziet u om, naar het voorbeeld van Frankrijk en Nederland, de haalbaarheid van een officieel Belgisch kwaliteitslabel en een garantietermijn van twee jaar voor *refurbished* goederen te bestuderen?

15.02 Minister Rob Beenders: Wij hebben op dit moment geen specifieke cijfers over ondernemingen die *refurbished* producten verkopen. De stijging van het aantal klachten kan volgens ons wel een aantal verklaringen hebben. Consumenten worden steeds beter geïnformeerd over hun rechten en weten ook steeds beter welke kanalen ze kunnen gebruiken om klachten in te dienen. We kunnen het ene echter niet aan het andere linken. We weten dus niet exact hoe de stijging te verklaren is.

Het is wel goed dat we zicht krijgen op die markt. We moeten bekijken op welke manier het vertrouwen van consumenten in de markt van *refurbished* producten kan worden verhoogd. Transparantie over de uitgevoerde controles en herstellingen is daarbij heel belangrijk. Consumenten moeten weten dat zij een *refurbished* toestel kopen, welke wijzigingen eraan zijn aangebracht en op welke manier die veranderingen ervoor zorgen dat het aangekochte product nog voldoende kwaliteit biedt.

De wettelijke garantie is geharmoniseerd door het Europees consumentenrecht. Voor tweedehandsproducten is dat duidelijk. Er geldt een minimumgarantie van één jaar en van ten minste twee jaar als de onderneming de beperking voor tweedehandsproducten niet vermeldt. Bij *refurbished* goederen is dat minder duidelijk, omdat ze een specifieke plaats innemen binnen de categorie van

tweedehandsgoederen. Daarom is het zinvol om de bestaande garantieregeling te onderzoeken en na te gaan of ze voldoende aansluit bij de verwachtingen die consumenten vandaag hebben. Vervolgens moeten we bekijken of we de regeling duidelijker moeten specificeren.

Daar ga ik mee aan de slag.

15.03 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord, in het bijzonder voor uw engagement om de problematiek van nabij te bekijken.

Wij zien uw initiatieven tegemoet en zullen ze te gepasten tijde bekijken.

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

16 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het gereserveerde bedrag bij een tankbeurt" (56017345C)

16 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le montant réservé lors d'un plein de carburant" (56017345C)

16.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, de afgelopen weken zag ik van verschillende kennissen op hun Facebooktijdlijn de klacht opduiken dat er vaker een hoger bedrag op hun bankrekening werd gereserveerd dan wat er effectief werd getankt. Het is logisch dat er een bedrag wordt gereserveerd, omdat men vooraf niet weet hoeveel er zal worden getankt. Het komt echter zelden voor dat men bij gewone personenwagens voor 375 euro – een bedrag dat blijkbaar gebaseerd is op de tankinhoud van een vrachtwagen – kan tanken.

Het reservatiesysteem op zich is wettelijk toegestaan en kan worden verantwoord als betalingsgarantie voor de pomphouder. Het komt evenwel geregeld voor dat het gereserveerde bedrag na de tankbeurt niet onmiddellijk wordt vrijgegeven en wanneer men na de tankbeurt nog grote aankopen wil doen en er tijdelijk 375 euro van de rekening is verdwenen, kan dat tot problemen leiden. Erger nog, soms moet de betrokken consument meerdere dagen wachten vooraleer het bedrag opnieuw op de rekening staat. Hij of zij kan dus een aantal dagen dus niet over het eigen geld beschikken, wat stress en ellende kan veroorzaken.

Hoe evalueert u de praktijk waarbij standaardbedragen tot 375 euro worden geblokkeerd, terwijl dat bedrag duidelijk buiten het bereik van een normale tankbeurt ligt?

Kunnen er met de sector afspraken worden gemaakt om consumenten over de reservatie vóór de tankbeurt transparanter in te lichten?

Is het een optie om de waarborg voor particulieren te verlagen tot een realistischer bedrag, zodat de betaalgarantie voor de pomphouders en de tankstations behouden blijft, maar consumenten bij technische problemen niet gedurende enkele dagen een buitensporig hoog bedrag moeten missen?

16.02 Minister Rob Beenders: Vooreerst laat ik opmerken dat men dat bedrag al tien jaar hanteert voor de virtuele blokkering ervan bij tankbeurten.

Het verontrust mij in ieder geval dat sommige consumenten tot enkele dagen dat bedrag op hun rekening missen. De afspraak is immers dat vanaf het moment dat het pistool na de tankbeurt wordt ingehaakt, het digitaal geblokkeerde bedrag omgezet wordt in het bedrag waarvoor er effectief werd getankt. Als men voor bijvoorbeeld 100 euro tankt, wordt de reservering van 375 euro omgezet naar 100 euro en wordt het gereserveerde bedrag van 375 euro vrijgegeven. We moeten dus vooral het technische aspect bekijken, want we hebben daarover nog nooit een klacht gehad.

Vanaf het moment dat geld wordt gereserveerd, moet men daarvan ook op de hoogte worden gebracht, zo luidt de afspraak met de sector. De inspectie voert controles uit. Als blijkt dat die precontractuele informatieverplichting niet wordt gerespecteerd, volgen er uiteraard boetes. De afspraak moet aan de terminal worden uitgehangen en op het scherm verschijnen, zodat de tankbeurt start.

We hebben geen weet van klachten. Als mensen klachten hebben, kunnen ze dat zeker signaleren. Dat is voor ons nieuws; we dachten dat het systeem redelijk vlot werkt. Misschien moeten we het te reserveren bedrag aanpassen, als het wat te hoog zou zijn. Zo vermijdt men alvast het risico dat men, als er iets technisch misloopt, dat bedrag tijdelijk kwijt is.

16.03 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, bij de voorbereiding van de vraag vond ik communicatie terug van Testaankoop van eind december 2025, dus nog niet zo lang geleden, dat het geregeld meldingen krijgt van ongeruste klanten van wie het gereserveerde bedrag niet werd vrijgegeven of zelfs niet werd terugbetaald. Ik heb ook in mijn eigen netwerk vragen en opmerkingen daarrond zien passeren. Blijkbaar hanteert men twee verschillende bedragen, namelijk 125 euro en 375 euro, als het een tankstation betreft waar ook vrachtwagens tanken. Misschien kunt u minstens proberen om de overlast als gevolg van mogelijke technische problemen bij het vrijgeven van het gereserveerde bedrag voor de gewone consument te verminderen. De voorbije maanden drukten consumenten op sociale media er hun frustratie over uit dat het in hun bankapp gereserveerde bedrag van 375 euro voor een tankbeurt van het voor die dag beschikbare saldo afging en waarover zij dus niet konden beschikken. Het lijkt mij dus zeker de moeite om dat eens te bekijken. Ik dank u alvast om de problematiek aan te kaarten.

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

17 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De op hotels en hun gasten gerichte grootschalige phishingcampagne" (56017349C)

17 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La campagne d'hameçonnage à grande échelle visant les hôtels et leurs clients" (56017349C)

17.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, hotelgasten in Oostende zijn het slachtoffer geworden van een grootschalige phishingcampagne. Zij kregen via WhatsApp, maar ook via andere kanalen, een bericht met de correcte reserveringsgegevens, de naam, de boekingsreferentie en de verblijfsdata. Vervolgens werden ze naar een valse betaalpagina geleid om hun betaalgegevens te ontfutselen.

Horeca Vlaanderen heeft daarop aan de alarmbel getrokken en ook contact met u opgenomen, omdat ze meer dan 100 meldingen hadden ontvangen. Meer dan een derde van de getroffen hotels kreeg daarbij meer dan 25 klachten van klanten.

Wat mij daaraan vooral verontrust, is dat die phishingcampagne nog niet voorbij zou zijn. Opvallend is dat die criminelen effectief over de correcte boekingsgegevens beschikken. Dat is niet direct publieke informatie, dus het gaat niet om willekeurige oplichting.

Dat wijst volgens mij wel op een datalek hogerop in de keten, dus ofwel bij het boekingsplatform zelf, ofwel bij het hotelbeheersysteem. Het is mij voorlopig nog onduidelijk waar het lek zat en wat de modus operandi was, maar het staat buiten kijf dat we hier dubbele slachtoffers hebben: de consument of hotelgast, maar uiteraard ook het hotel, dat reputatieschade lijdt en met bijkomende overlast wordt geconfronteerd. Dat zijn zaken die we toch liever vermijden.

Vandaar ook de volgende vragen. U hebt ook contact gehad met Horeca Vlaanderen, maar weet u of de phishingcampagne die zich op die hotels richt nog steeds lopende is of krijgen ze momenteel geen nieuwe meldingen meer binnen? Is er al meer duidelijkheid over de herkomst van die misbruikte data en over het datalek? Is er contact opgenomen met de betrokken boekingsplatformen? Is er een onderzoek ingesteld en wie heeft daarin de leiding?

U hebt ook concrete acties beloofd. Welke concrete stappen zijn er gezet of zult u zetten?

Ten slotte verliezen consumenten die op de valse pagina betaalden uiteraard geld. Hebt u zicht op de omvang van het financiële verlies als gevolg van die phishingcampagne? Hoe bekijkt u de bescherming en de terugbetalingsrechten van de slachtoffers?

17.02 Minister **Rob Beenders**: Het is een zoveelste geval van phishing. Dat past in de algemene strategie voor de strijd tegen phishing, waarbij we vanuit de overheid werken aan een structuur waarin we alle sectoren willen betrekken, zoals telecom en banken. Ik stuur dat samen met collega Quintin aan, omdat het om grensoverschrijdende fenomenen gaat. De herkomst van de gegevens waarover we het hier hebben, wijst op een lek stroomopwaarts. Dat betreft aspecten van de bescherming van persoonsgegevens en behoort tot de bevoegdheid van de Gegevensbeschermingsautoriteit. Voor de bredere digitale dimensie gaat het om bevoegdheden inzake digitalisering en privacy. Dat toont aan hoe belangrijk het is dat we allemaal samenwerken.

De actie die ons werd gemeld door Horeca Vlaanderen wordt nu opgevolgd door het Centrum voor Cybersecurity België. Zij volgen de evolutie van die actie op de voet en schatten in hoelang de dreiging nog aanhoudt en welke diensten daarbij moeten worden betrokken. Zij volgen die actie op, net als alle andere acties. We leren hier opnieuw dat vanaf het moment dat iemand slachtoffer wordt, ook al gaat het in dit geval om enkele honderden euro's, dezelfde regels moeten worden toegepast als diegene die in de wet zijn vastgelegd. Banken moeten hun verantwoordelijkheid nemen. Zij moeten frauduleuze transacties tegenhouden. Zij moeten eerst terugbetalen en vervolgens een onderzoek voeren. Het is opnieuw hetzelfde verhaal als in het debat van deze ochtend.

We staan ook in contact met Horeca Vlaanderen om de signalen die vanuit de sector bij hen terechtkomen ook tot bij ons te laten komen, zodat we alle nodige stappen kunnen zetten. Ook hier ziet u dat phishing allerlei vormen kan aannemen als plots een WhatsAppbericht binnenkomt. Vroeger was het een nonkel uit Congo die stierf. Vandaag gaat het effectief om de eigen reservering voor het komende weekend, met de juiste datum en het juiste hotel, maar met een link die niet klopt om de overnachting te betalen. Telkens opnieuw moet wanneer wordt gevraagd een digitale betaling uit te voeren, de reflex ontstaan om op te letten. Dat wil niet zeggen dat het de fout van de consument is als het misloopt, maar waakzaamheid blijft te allen tijde noodzakelijk. We zullen samen met onder meer de telecomsector verdere stappen moeten zetten om dergelijke frauduleuze WhatsAppberichten maximaal tegen te houden. Dat past in het geïntegreerde beleid dat we vandaag voeren rond phishing. Vandaag staat dat verhaal in de krant, morgen is het een ander verhaal. Parallel moeten we de strijd tegen phishing blijven voeren. Dit dossier past in dat geheel.

17.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, mijnheer de minister. Dat was zeer duidelijk.

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

18 **Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De nieuwe EU-regels inzake de passagiersrechten in de luchtvaart" (56017351C)**

18 **Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les nouvelles règles européennes relatives aux droits des passagers aériens" (56017351C)**

18.01 **Jeroen Soete** (Vooruit): Mijnheer de minister, deze vraag gaat over de nieuwe regels met betrekking tot de passagiersrechten in de luchtvaart. Een van mijn eerste mondelinge vragen aan u in de plenaire vergadering ging ook over dat thema. Op dat moment zag het er niet zo goed uit. Er was sprake van dat heel wat rechten zouden worden ingeperkt, meer bepaald wat betreft de compensatie bij vertragingen.

Vorige week was er echter goed nieuws. Het Europees Parlement en de lidstaten zouden een politiek akkoord hebben bereikt over nieuwe regels voor vliegbezoeken vanuit Europese luchthavens. Op het eerste zicht lijken de bestaande consumentenvriendelijke rechten voor reizigers behouden te blijven en op sommige vlakken zelfs te worden versterkt.

Hebt u als minister van Consumentenbescherming meer informatie over het bereikte akkoord? Kunt u meer duiding geven en aangeven hoe u het bereikte compromis beoordeelt?

Op welke manier zult u toezien op de naleving van de nieuwe regels door de luchtvaartmaatschappijen die vanuit België opereren?

Weet u wanneer het nieuwe regelgevende kader van kracht zal worden? Wie zal erop toezien dat de betrokken luchtvaartmaatschappijen – ik zal geen namen noemen, maar sommige nemen het niet altijd even nauw met de consumentenrechten – die regels snel en volledig implementeren?

18.02 Minister **Rob Beenders**: Dit dossier werd samen met de minister van Mobiliteit zeer nauw opgevolgd. België heeft een prominente positie ingenomen tijdens de onderhandelingen. Onze lijn was duidelijk: de rechten van passagiers moesten behouden blijven en tegelijkertijd moest er meer duidelijkheid en gebruiksgemak komen voor reizigers.

Het bereikte akkoord is in die zin positief. De verworven rechten inzake compensatie bij vertragingen blijven immers behouden. De drempel van drie uur vertraging blijft gelden en ook de bestaande compensatiebedragen blijven behouden.

Daarnaast zullen luchtvaartmaatschappijen reizigers sneller en duidelijker moeten informeren over de procedure om een compensatie te verkrijgen. Er wordt ook verduidelijkt in welke uitzonderlijke omstandigheden een luchtvaartmaatschappij geen vergoeding verschuldigd is.

Het akkoord bevat bovendien een aantal nieuwe consumentenrechten. Zo wordt het verboden een no-showclausule in te voeren. Passagiers mogen gratis één persoonlijk item meenemen en eventuele kosten voor handbagage moeten op een transparante manier worden meegedeeld. De keuze tussen een papieren en een digitale instapkaart blijft bestaan. Ouders mogen zonder meerkosten naast hun kinderen zitten en personen met een handicap hebben recht op een plaats naast hun begeleider zonder bijkomende kosten.

Het gaat om een Europese verordening die in werking treedt 20 dagen na de bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Unie*. De juridische taalkundigen van de EU werken momenteel nog aan de technische afwerking van de tekst. Daarna moet de officiële versie nog formeel door de instellingen worden goedgekeurd. Reizigers zullen dus nog enkele maanden moeten wachten voordat de nieuwe rechten in werking treden.

Wat de naleving betreft, verwachten we uiteraard van alle luchtvaartmaatschappijen die vanuit België opereren – ook diegene die negatief hebben gereageerd op de beslissing – dat zij alle regels tijdig en volledig toepassen. Onze toezichthoudende instanties zullen erop toezien dat die verplichtingen worden nageleefd en we zullen optreden als dat nodig is.

18.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, minister, voor uw antwoorden, maar nog meer voor de positie die u inneemt samen met collega Crucke. Ik weet dat u vanaf het begin, toen er sprake van was dat de consumentenrechten zouden worden teruggeschroefd, het engagement hebt genomen om daar tegenwicht aan te bieden. Ik ben blij te mogen vaststellen dat u er samen met collega Crucke klaarblijkelijk in geslaagd bent om dat in goede banen te leiden en met een mooi en zelfs verbeterd voorstel voor de consument naar het Parlement te komen.

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

19 **Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Lyca Mobile" (56017355C)**

19 **Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Lyca Mobile" (56017355C)**

19.01 **Jeroen Soete** (Vooruit): Een tijdje geleden gaf de parketmagistraat van Antwerpen aan dat bepaalde telefoniemerken vaker in criminele milieus en door phishers worden gebruikt. Operatoren zijn verplicht om klanten grondig te identificeren bij de activatie van een simkaart, maar helaas blijkt die controle bij sommige operatoren niet altijd even doelmatig.

Voorals het Britse Lyca Mobile zou geen al te goede beurt maken. Er zouden disproportioneel veel simkaarten met valse of gestolen identiteitskaarten worden aangevraagd, om ze vervolgens via Snapchat te verkopen. Ook simkaarten van Orange duiken blijkbaar vaker op in criminele dossiers,

vaak gelinkt aan phishing.

Er is al actie ondernomen. Het BIPT heeft vorig jaar al een boete opgelegd aan Lyca omdat het bepaalde consumentenregels met de voeten trad. Minister Vanessa Matz heeft ook al een analyse aangekondigd. Omdat u erg begaan bent met de phishingproblematiek, leek het mij aangewezen om die vragen ook aan u te stellen.

Er loopt blijkbaar iets mis met de identiteitscontrole bij sommige telecomoperatoren. Daarvan wordt onder meer misbruik gemaakt door phishers, met een nefaste impact op vele consumenten. Hoe schat u dat probleem in? Zult u samen met minister Matz en het BIPT bekijken welke stappen kunnen worden gezet om de identificatie sluitender te maken? Ziet u mogelijkheden op het terrein om sneller op te treden, zodat we de misbruiken sneller kunnen indijken?

19.02 Minister **Rob Beenders**: De wetgeving rond de controle is duidelijk. Als er sprake is van misbruik, dan is het aan de politie en de gerechtelijke diensten om dat te beoordelen. Zij zijn ook bevoegd om de veiligheidsimpact in te schatten.

Het is inderdaad cruciaal dat die identificatieverplichting net dient om misbruik te voorkomen. Als die verplichting niet wordt nageleefd, heeft dat een impact op de strijd tegen onlinefraude. Het feit dat dat probleem aan het licht is gekomen, heeft ervoor gezorgd dat we versneld aan het BIPT hebben gevraagd om controles uit te voeren op de naleving van die wetgeving. Dat valt ook onder de bevoegdheid van collega Matz. In een operationeel plan heeft het BIPT aangekondigd die controles te willen voortzetten.

Toen de magistratuur ons liet weten dat er misbruiken opdoken, hebben we daar echter een versnelling hoger geschakeld. De resultaten van die controles zullen bepalen welke stappen moeten volgen. Dat kan een inbreukprocedure zijn. Als blijkt dat we na die controles verbeteringen aan de bestaande verplichtingen moeten bespreken, dan zullen we dat uiteraard doen. We moeten er alles aan doen opdat de wetgeving zou worden gerespecteerd en die identificatieverplichting zou worden nageleefd. Anders heeft het absoluut geen zin om de strijd tegen phishing te voeren, als men langs de andere kant anoniem via een telefoon mensen geld kan afhandig maken. We doen dat samen met collega Matz, het BIPT en het parket. Die controles lopen op dit moment.

We wachten de resultaten af en zullen uiteraard maatregelen nemen als dat nodig blijkt. Door die campagnes te vervroegen nadat we input van de magistratuur hadden gekregen, hebben we toch maximaal tijd gewonnen. Anders zal die problematiek alleen maar toenemen. Ook de telecomsector is betrokken bij de strijd tegen phishing en kan zich niet onttrekken aan zijn verantwoordelijkheid.

19.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, minister, voor uw antwoorden.

In eerste instantie volgt u een proactieve aanpak. U bent niet bij de pakken blijven zitten, of beter gezegd, beide ministers zijn niet bij de pakken blijven zitten. De controles zijn bezig en dat is goed nieuws. Ik hoop dan ook dat we binnenkort een terugkoppeling kunnen ontvangen. Hopelijk zullen die controles ook impact hebben op het terrein, zodat het net zich effectief sluit en de misbruiken kunnen worden aangepakt. We zullen het dossier blijven opvolgen, maar voor nu dank ik u alvast voor uw antwoorden.

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

20 **Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De prijsverhoging van het basisinternetaanbod bij Telenet" (56017362C)**

20 **Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'augmentation du prix de l'offre internet de base chez Telenet" (56017362C)**

20.01 **Jeroen Soete** (Vooruit): Mijnheer de minister, Telenet maakte eind april bekend dat het zijn aanbod vernieuwt en afstapt van de standaardbundels voor televisie, internet en mobiele telefonie. We weten dat die bundeling in België sinds jaar en dag wordt toegepast.

De ontbundeling, dus geen pakketverkoop meer, zou in theorie een goede zaak kunnen zijn voor de consument. Steeds bleek immers dat door het gebundelde aanbod de consumenten minder vaak overstappen en dat er minder concurrentie is, waardoor consumenten ook minder actief op zoek gaan naar een goedkoper tarief voor hun telefoniepakket. Op die manier kunnen de prijzen kunstmatig hoog blijven bij gebrek aan druk vanuit de consument. Of die ontbundeling een goede zaak kan zijn, zal nog moeten blijken.

Wel staat vast dat Telenet jammer genoeg heeft beslist om de prijs van zijn goedkoopste Easy Internet-abonnement drastisch op te trekken, van 36 naar 56 euro. Dat is een stijging met meer dan 50 %. Het nieuwe aanbod heeft wel geen volumebeperking, maar dat is uiteraard het argument van Telenet. We weten echter ook dat heel wat mensen ruimschoots toekomen met hun huidige verbruik, een lager internetvolume of een lager mobiel surfvolume. Vaak betalen ze al te veel voor het volume dat ze daadwerkelijk nodig hebben. Het tarief is dus aanzienlijk gestegen en de mensen kunnen nu meer verbruiken, maar voor velen kan dat betekenen dat ze meer betalen voor hetzelfde verbruik. Dat lijkt mij geen goede zaak voor de consument.

U hebt in dat verband een onderzoek aangekondigd naar de nieuwe prijsformules en de nieuwe prijszetting van dat basisinternet. Kunt u meer informatie geven over de resultaten? Wanneer worden die verwacht?

Zijn er effectief garanties van Telenet dat de huidige klanten met Easy Internet hun abonnement onder de oude voorwaarden kunnen behouden, en zo ja, voor hoelang? Dat is uiteraard ook belangrijk. De operator heeft beloofd dat er niets zou veranderen voor de mensen die vandaag een Easy Internet-abonnement hebben. Dat zou op zijn minst een kleine troost zijn. Voor nieuwe klanten is het abonnement niet meer beschikbaar, maar voor de huidige klanten zou het onder de oude voorwaarden behouden blijven. Dat is uiteraard een goede zaak, maar *the devil is in the details*. Is er ook een engagement aangegaan om dat aanbod gedurende een bepaalde periode op die manier te behouden?

[20.02] Minister Rob Beenders: Mijnheer Soete, ik heb op 11 juni de analyse gekregen van het BIPT, op basis van onze vraag tot onderzoek. Op dit moment is mijn kabinet die analyse aan het bestuderen en bekijken we welke opvolging het best aangewezen is.

Wat uw tweede vraag betreft, heeft Telenet bevestigd dat het oude instapaanbod niet langer beschikbaar zal zijn voor nieuwe klanten. Het BIPT beschikt niet over informatie over de precieze periode waarbinnen Telenet zijn bestaande klanten zal toelaten om hun huidige Easy Internet-formule verder te gebruiken tegen de bestaande voorwaarden. Telenet zelf geeft aan geen plannen te hebben om bestaande tariefplannen stop te zetten, dus de huidige klanten zouden hun bestaande formule nog kunnen behouden zolang zij geen wijzigingen aanbrengen aan hun diensten. Het is nu onduidelijk of daar een timing op staat, maar we volgen dat verder op.

[20.03] Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik kijk uit naar de verdere uitwerking en terugkoppeling van die analyse door het BIPT en kom daar zeker nog op terug.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.49 uur.
La réunion publique de la commission est levée à 17 h 49.*