

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

DINSDAG 14 JULI 2026

Namiddag

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

du

MARDI 14 JUILLET 2026

Après-midi

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 15 et présidée par M. Roberto D'Amico.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.15 uur en voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

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

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

[01] Vraag van Vincent Van Quickenborne aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De regels inzake zondagopening en zondagsarbeid in de kleinhandel" (56017297C)

[01] Question de Vincent Van Quickenborne à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "Les règles en matière d'ouverture et de travail le dimanche dans le commerce de détail" (56017297C)

[01.01] Vincent Van Quickenborne (Anders.): We zien in ons land een interessante evolutie, met name dat veel meer winkels op zondag openen. Een opening op zondagochtend of zelfs de hele zondag was vroeger zeer uitzonderlijk, maar intussen zijn zowel alle door zelfstandigen uitgebate winkels van Delhaize, Albert Heijn, Jumbo, Carrefour en Okay op zondag geopend. Ook Aldi heeft onlangs plannen uitgewerkt om de winkels op zondag open te houden. Mevrouw de minister, dat is mogelijk dankzij het systeem van de flexi-jobs, dat nu door uw eigen coalitiepartner bij monde van de heer Van Peteghem zwaar onder vuur wordt genomen.

Er leven wel wat vragen op het terrein. Voor zelfstandige handelaars gaat het over commerciële vrijheid, terwijl het voor winkels met personeel ook over arbeidsrecht gaat. Een winkel openen op zondag is één zaak, maar werknemers op zondag inzetten is iets anders. Vandaag bestaat er een verplichte wekelijkse rustdag, ook al kan de handelaar voor een andere dag dan zondag kiezen. Voor personeel gelden er dan weer aparte regels inzake zondagsarbeid. In de gewone kleinhandel lijkt zondagsarbeid in principe beperkt tot de voormiddag, met uitzonderingen voor bepaalde sectoren, kleine voedingswinkels, toeristische zones en een beperkt aantal bijkomende zondagen per jaar.

De regering wil de verplichte sluitingsdag afschaffen en de openingsuren moderniseren. Morgen wordt het wetsontwerp daarover gestemd in de plenaire vergadering. Er bestaat wel wat verwarring op het terrein doordat de regels voor de opening op zondag niet of niet volledig op elkaar aansluiten. Daarom heb ik een aantal vragen, niet van politieke aard, maar educatief, omdat ik te weten wil komen hoe het systeem werkt.

Ten eerste, kunt u duidelijk toelichten welke regels vandaag gelden voor winkels die op zondag willen openen? Wat worden die regels in de toekomst, eenmaal uw wetsontwerp is goedgekeurd?

Ten tweede, klopt het dat zelfstandige handelaars in principe op zondag open mogen zijn, op voorwaarde dat ze hun wekelijkse rust nog op een andere dag nemen? Zal die regel veranderen met uw wetsontwerp?

Ten derde, welke regels gelden wanneer zelfstandigen op zondag personeel te werk willen stellen? Tot welk uur kan dat en welke uitzonderingen bestaan er?

Ten vierde, hoe vermijdt de regering dat er een ongelijk speelveld ontstaat tussen enerzijds zelfstandige winkels en franchisewinkels en anderzijds filialen van grote ketens? Ik verwijs naar het probleem van Colruyt, dat, omdat het bedrijf niet tot hetzelfde paritair comité behoort als Delhaize, in tegenstelling tot Delhaize op zondag niet kan openen.

Ten vijfde, hoe wordt het dossier afgestemd met de minister van Werk, de heer Clarinval? De economische vrijheid om op zondag te openen, betekent immers niet automatisch dat ook personeel op zondag kan worden ingezet.

01.02 Minister **Eléonore Simonet**: Mijnheer Van Quickenborne, de wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in de detailhandel, de ambachtelijke sector en de dienstensector bepaalt dat een detailhandelszaak op zondag open mag zijn, als de wekelijkse rustdag op een ander moment in de week wordt georganiseerd. Die wekelijkse rustdag is een ononderbroken periode van 24 uur.

De winkel mag op zondag open zijn tussen 5.00 u. en 20.00 u. De wet is van toepassing op alle vestigingseenheden, ongeacht of het gaat om een zelfstandige winkel, een franchisewinkel of een filiaal van een grote keten. Een vestigingseenheid is een plaats die geografisch kan worden geïdentificeerd aan de hand van een adres, die toegankelijk is voor de consument en waar activiteiten worden uitgeoefend waarop de wet van toepassing is.

Op basis van het principe van de zondagsrust in de arbeidsreglementering is het verboden werknemers op zondag tewerk te stellen. Er bestaan echter heel wat uitzonderingen, bijvoorbeeld voor bepaalde sectoren, toeristische zones of voor een beperkt aantal uren per dag of een aantal zondagen per jaar. Ik kan die uitzonderingen hier niet allemaal opsommen. U vindt meer informatie op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Voor verdere vragen daarover verwijs ik u door naar de minister van Werk, die bevoegd is voor de arbeidsreglementering.

Ik heb inderdaad het voornemen om de economische wetgeving inzake openingsuren en de wekelijkse rustdag te moderniseren. De commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitalisering heeft het wetsontwerp in eerste lezing besproken tijdens haar vergadering van 16 juni en in tweede lezing op 7 juli 2026. Het voorstel zal vervolgens op 15 of 16 juli in de plenaire vergadering worden behandeld, zodat er duidelijkheid is voor alle betrokkenen. Het wetsontwerp wil alleen de wetgeving inzake de openingsuren en de wekelijkse rustdag wijzigen. Het wijzigt de regels inzake de arbeidsreglementering niet.

01.03 **Vincent Van Quickenborne** (Anders.): Ik noteer dat uw wetsontwerp alleen de regels inzake de opening van winkels wijzigt. Dat betekent dat winkels voortaan zeven dagen op zeven open kunnen zijn, tussen 5.00 uur en 21.00 uur. Dat geldt voor zelfstandige winkels, franchisewinkels en filialen van grote ketens, dus voor alle vestigingseenheden. Aangezien de regels inzake zondagsarbeid echter niet wijzigen, betekent het dat een zondagopening vaak een lege doos zal zijn. Als men een winkel heeft waar personeel moet worden ingezet om te kunnen verkopen en u de zondagopening versoepelt, maar de regering het werken op zondag niet versoepelt, dan vormt dat voor grote winkels een probleem. Ook zodra men één personeelslid heeft, worden de regels dus niet versoepeld en blijft het probleem bestaan.

Daarom vind ik het vreemd, mevrouw de minister, dat u uw voorstel niet overlegt hebt met de uitstekende minister van Werk Clarinval, zodat de regels inzake zondagopening afgestemd zijn op de regels inzake werken op zondag.

Je pense que vous m'avez bien compris: vous allez notamment assouplir les règles quant à l'ouverture le dimanche – ce qui est, selon moi, une très bonne chose –, mais le gouvernement n'assouplira pas les règles en ce qui concerne le travail le dimanche. Le résultat de cette demi-réforme ne sera donc pas satisfaisant, surtout pour les commerces travaillant avec du personnel.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56017738C de M. Dieter Keuten sera traitée par écrit.

02 Question de Patrick Prévot à Eléonore Simonet (Classes moyennes, Indépendants et PME) sur "L'audit de KPMG relatif à l'Ordre des Architectes" (56018038C)

02 Vraag van Patrick Prévot aan Eléonore Simonet (Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's) over "De KPMG-audit over de Orde van Architecten" (56018038C)

02.01 **Patrick Prévot** (PS): Madame la ministre, en ce qui concerne le fonctionnement de l'Ordre des architectes, un audit organisationnel, opérationnel et financier a été réalisé par KPMG en 2025. Cet audit a mis en évidence plusieurs difficultés au sein de l'institution, dont nous avons déjà eu l'occasion de discuter: difficultés de gouvernance, déficit de transparence, manque de clarté dans la répartition des responsabilités, insuffisance de certains mécanismes de contrôle, problèmes affectant le bien-être du personnel, et j'en passe. Lors de la discussion du projet de loi modifiant la loi de 1963 sur l'Ordre des architectes (Doc 56-1607), vous avez fait mention d'un audit de Mensura, qui faisait, lui aussi, référence à des difficultés au sein de l'Ordre. Toutefois, sauf erreur de ma part, vous n'avez pas mentionné les enseignements de l'audit de KPMG.

Avez-vous pris connaissance de cet audit? Pouvez-vous en partager les principales conclusions? Partagez-vous l'avis que ces constats peuvent nourrir la réflexion parlementaire?

Il me revient, en outre, que cet audit de KPMG n'a fait l'objet que d'une présentation très succincte à une partie des mandataires de l'Ordre, organisée dans un délai particulièrement court. Il n'a pas davantage donné lieu à une communication structurée vers l'ensemble des architectes. Or j'ai la naïveté de penser que lorsqu'une institution commande un audit afin d'évaluer son propre fonctionnement, il est essentiel que les principaux constats puissent être communiqués aux mandataires et, sous une forme appropriée, aux membres de la profession.

Enfin, les constats formulés dans le cadre de cet audit de KPMG montrent que les enjeux de modernisation vont au-delà de ce qui est actuellement discuté dans le cadre du projet de loi modifiant la loi de 1963 sur l'Ordre des architectes (Doc 56-1607). Dès lors, pouvez-vous rappeler quelles seront les prochaines étapes de la modernisation de l'Ordre des architectes?

02.02 **Eléonore Simonet**, ministre: Monsieur Prévot, j'ai bien pris connaissance de l'audit de KPMG au sujet du Conseil francophone et germanophone de l'Ordre des architectes (CFGOA). Cet audit a en effet mis en évidence certaines préoccupations. Je ne souhaite toutefois pas, à ce stade, formuler de commentaires de fond à ce sujet, dans la mesure où – vous l'avez dit – cet audit n'a pas encore été discuté avec les mandataires de l'Ordre.

Les résultats de l'audit seront présentés par le CFGOA lors du Conseil national de l'Ordre des Architectes, ce 28 août. Ces résultats seront ensuite discutés au mois de septembre, au sein de mon cabinet, en même temps que les différentes mesures déjà prises par le CFGOA afin de répondre aux préoccupations identifiées dans cet audit.

Le projet de loi actuellement en discussion au Parlement constitue une première étape visant à répondre à un certain nombre de ces préoccupations fondamentales. En concertation avec le secteur, vous le savez, je travaille à l'élaboration d'un projet visant à poursuivre la modernisation de l'Ordre des Architectes, ainsi que l'accès à la profession. Ce travail nécessite naturellement davantage de temps.

Sachez que les résultats de l'audit dont vous faisiez mention seront, bien entendu, pris en compte dans le cadre de ces discussions. Je vous remercie de votre attention.

02.03 **Patrick Prévot** (PS): Merci, madame la ministre, pour vos réponses, qui se veulent rassurantes. J'avais eu vent, de l'intérieur, qu'une présentation partielle de l'audit KPMG avait été réalisée. Cela me posait des difficultés quant à la publicité très partielle ou très parcellaire même de ce rapport. Je comprends que vous ne souhaitiez pas vous exprimer plus en avant maintenant, puisqu'il n'a pas été présenté aux membres de l'Ordre.

Je retiens quand même que vous confirmez que ce rapport a mis en évidence, et je vous cite, certaines préoccupations. Dès lors, nous avons un engagement moral et oral que ces préoccupations et ces manquements, sans préjuger de l'issue du rapport, pourraient être intégrés dans votre réflexion globale. Merci donc pour cela.

Si j'ai bien compris, nous avons une clause de rendez-vous le 28 août pour la présentation de l'audit au Conseil national de l'ordre. Je vous remercie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Merci, madame la ministre.

De openbare commissievergadering wordt geschorst van 14.29 uur tot 15.15 uur.

La réunion publique de commission est suspendue de 14 h 29 à 15 h 15.

03 **Vraag van Vincent Van Quickenborne aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het omzeilen van de IBAN-naamcontrole door fraudeurs" (56016912C)**

03 **Question de Vincent Van Quickenborne à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le contournement de la vérification du bénéficiaire de l'IBAN par les fraudeurs" (56016912C)**

03.01 **Vincent Van Quickenborne** (Anders.): Mijnheer de minister, phishing, we zullen het er straks ongetwijfeld nog over hebben met collega Soete en andere collega's, blijft een belangrijk aandachtspunt.

In de strijd tegen phishing voeren de banken en ook u allerlei maatregelen in om dat tegen te gaan, onder meer de IBAN-naamcontrole. Dat betekent dat banken, wanneer een overschrijving wordt uitgevoerd, verifiëren of het rekeningnummer overeenkomt met de naam van de rekeninghouder. Dat is een goed systeem. Wie zelf een overschrijving uitvoert, ziet dat die controle ook effectief werkt. Dat was een nuttige stap vooruit. Alleen blijkt nu, enkele maanden later, dat fraudeurs hun werkwijze alweer hebben aangepast. Volgens Ombudsfin vragen oplichters slachtoffers steeds vaker om niet langer via een klassieke overschrijving te betalen, maar via een betaalkaart, een betaallink of een onlineplatform. Op die manier wordt de IBAN-naamcontrole eenvoudig omzeild.

Zoals collega Soete mij daarnet fluisterde, proberen fraudeurs niet alleen geld af te halen, maar kopen ze intussen ook allerlei producten aan die ze vervolgens doorverkopen. Op die manier gaat de fraude gewoon verder. Bij een overschrijving krijgt de consument een extra waarschuwingssignaal als de IBAN-naamcontrole werkt. Bij een kaartbetaling gebeurt dat niet.

Hierover heb ik een aantal vragen, mijnheer de minister.

Ziet u sinds de invoering van de IBAN-naamcontrole een verschuiving van overschrijvingsfraude naar andere betalingsvormen?

Bent u op de hoogte van de vaststellingen van Ombudsfin?

Beschikt u over cijfers over het aantal klachten of meldingen waarbij dit nieuwe fraudepatroon voorkomt?

Welke bijkomende maatregelen acht u nodig om consumenten ook bij kaartbetalingen beter te beschermen?

Overlegt u hierover met Febelfin, Ombudsfin en andere instanties?

03.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Van Quickenborne, bedankt voor uw vragen.

Ik vind de communicatie van Ombudsfin wel een beetje misleidend, omdat de IBAN-naamcontrole nooit bedoeld was om betalingen via betaallinks te detecteren. Die maatregel is alleen bedoeld om factuurfraude tegen te gaan. Er kwamen immers steeds meer valse facturen van De Watergroep en andere energieleveranciers terecht in de mailbox van mensen. Ze zagen eruit alsof ze van die leveranciers afkomstig waren, maar dat was niet het geval. Daarbij werd de overschrijving gemanipuleerd met een rekeningnummer dat niet overeenkwam met het rekeningnummer van uw energieleverancier dat in uw computer is opgeslagen. Het ene met het andere vergelijken gaat hier dus

gewoon niet op.

Factuurfraude moet worden bestreden met de IBAN-naamcontrole. Er zijn andere instrumenten om fraude via betaalkaarten of betaallinks aan te pakken. Dat zijn onder meer de maatregelen uit ons vijftienpuntenplan.

Dat er sprake zou zijn van een verschuiving van fraude, is veel te vroeg om te stellen. Er bestaan ook geen cijfers om dat hard te maken. Ik vind het vooral belangrijk te vertrekken van het doel waarvoor de IBAN-naamcontrole bedoeld was. Dat was om een gefraudeerde of vervalste factuur, die u in uw mailbox of brievenbus ontvangt en waarop een ander rekeningnummer staat, te detecteren. Dat doet het systeem ook. Ik heb bij de parketten gepolst, want er zijn nog geen officiële gegevens beschikbaar. De cijfers die we vanuit de inspectie hebben, geven wel al aan dat het aantal meldingen van factuurfraude daalt, vermoedelijk door dat instrument. Volgens de cijfers waarover we momenteel beschikken, doet het systeem dus wat het moet doen.

Andere vormen van fraude, zoals fraude via links of bankkaarten, zullen we bestrijden met ons vijftienpuntenplan. Ik wil het ene daarom niet koppelen aan het andere, omdat het instrument daar gewoon niet voor bedoeld was. Dat is eigenlijk het belangrijkste wat ik op die vragen kan antwoorden.

03.03 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Ik denk dat het probleem dan bij Ombudsfijn zit. Als zij op die manier communiceren, wat u als misleidend hebt omschreven, dan ga ik ervan uit dat een organisatie als Ombudsfijn, die goed is uitgerust en wordt gefinancierd, correcte communicatie voert. Ik heb sterk de indruk dat zij in hun communicatie factuurfraude en fraude met betaallinks en betaalkaarten door elkaar hebben gehaald. Het zou daarom goed zijn, mijnheer de minister, dat u daarover ook eens met hen in gesprek gaat. Dat is mijn eerste punt.

Mijn tweede punt is dat het misschien wel zo kan zijn dat factuurfraude op die manier wordt bestreden, maar we zien natuurlijk dat andere vormen van fraude, en dan in het bijzonder phishing via links en betaalkaarten, alleen maar toenemen. Daar komen we straks op terug tijdens het debat over het vijftienpuntenplan en het arrest van het Hof van Cassatie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Question de François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les modalités pratiques de garantie d'accès aux euros en espèces pour 2027" (56017553C)

04 Vraag van François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De praktische regeling van de gewaarborgde toegang tot contant geld tegen 2027" (56017553C)

04.01 François De Smet (DéFI): *Vous avez annoncé, selon Le Vif du 25 juin, qu'à partir de 2027 les banques seront tenues de placer un nombre "suffisant" de distributeurs de billets, que les opérateurs téléphoniques devront garantir une disponibilité de ces services en cas de perturbations, et que les commerçants pourront installer et approvisionner eux-mêmes des distributeurs.*

Cette annonce viendrait compléter le réseau BATOPIN, en réponse à la fermeture continue de distributeurs, en particulier en zone rurale et chez les publics âgés ou peu digitalisés.

En conséquence, M. le ministre peut-il me faire savoir:

La définition précise du caractère "suffisant" de la couverture en distributeurs de billets, et selon quels critères géographiques (notamment ruraux et périurbains).

La cartographie actualisée des zones actuellement sous-dotées en distributeurs, qui serviront de base au contrôle du respect de cette nouvelle obligation?

Le calendrier précis de l'arrêté d'exécution donnant force contraignante à ces annonces, et les sanctions prévues en cas de non-respect par les banques?

04.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur De Smet, comme vous le savez, le 23 avril dernier, nous avons pu convenir du plan d'action "cash" avec mes collègues Clarinval et Jambon. Le plan d'action

comprend sept mesures, dont la première peut être résumée comme suit: afin de garantir que la proximité actuelle des ATM en Belgique ne se détériore pas à l'avenir, les ministres compétents négocieront et concluront un accord contraignant avec les banques. Il comportera également des engagements concrets relatifs à l'accessibilité physique, au fonctionnement, à la propreté et à la sécurité des sites ATM, ainsi qu'à la disponibilité technologique des opérateurs pendant les heures d'ouverture des ATM en cas de panne technique. La base légale de cet accord contraignant entrera en vigueur cette année. Le premier accord sera négocié pour la période 2027-2032. L'Inspection économique sera habilitée à contrôler le respect de cet accord.

Conformément à ce qui a été convenu, nous sommes en train de négocier cet accord contraignant. En effet, nos équipes respectives ont eu une première réunion avec le secteur fin juin et en auront une seconde ce vendredi pour y travailler. Par ailleurs, la base légale a été prévue dans l'avant-projet de la loi portant dispositions diverses en matière d'économie III, validé en première lecture le 3 juillet dernier au sein du gouvernement. Le texte est à présent examiné pour avis au Conseil d'État.

04.03 François De Smet (DéFI): Monsieur le ministre, je prends bonne note de vos réponses. Je reviendrai un peu plus tard sur le sujet, lorsque nous aurons l'occasion d'examiner votre projet de loi. Nous en prendrons connaissance avec grand intérêt lorsqu'il arrivera au Parlement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La lutte contre la fraude en ligne" (56017582C)

05 Vraag van François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De strijd tegen online fraude" (56017582C)

05.01 François De Smet (DéFI): Monsieur le ministre, selon des informations de presse parues fin juin, 967 sites internet suspects auraient déjà été bloqués depuis le début de l'année 2026 dans le cadre de la lutte contre la fraude et les arnaques en ligne visant les consommateurs. C'est un chiffre qui est en nette progression et qui témoigne de l'ampleur croissante du phénomène des sites frauduleux usurpant l'identité de commerces, de banques ou d'administrations pour soutirer de l'argent ou des données aux consommateurs belges. Comme on le sait, le blocage des noms frauduleux s'opère en Belgique sur la base du Livre XII du Code de droit économique et de la loi du 4 avril 2019, avec une coopération entre le SPF Économie, la police fédérale, le Centre pour la Cybersécurité Belgique, etc.

Les compétences Protection des consommateurs et Lutte contre la fraude sociale dont vous avez la charge sont directement concernées par l'évaluation de l'efficacité de ce dispositif.

Monsieur le ministre, confirmez-vous ce chiffre de 967 sites bloqués en 2026? Peut-on le situer par rapport à 2024 et 2025?

Peut-on préciser la base légale et la procédure de blocage utilisée?

Quelle est, à votre connaissance, le délai moyen entre le signalement d'un site frauduleux et son blocage effectif?

Quelles sont les catégories de fraude les plus représentées: phishing bancaire, faux sites de vente, usurpation d'administration?

Enfin, quels sont les moyens humains et budgétaires supplémentaires prévus pour renforcer ce dispositif face à la progression tout de même assez impressionnante du phénomène? Une coopération renforcée avec les plateformes d'hébergement et les registres de noms de domaines est-elle envisagée?

05.02 Rob Beenders, ministre: En ce qui concerne les chiffres relatifs à la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025, l'Inspection économique a procédé au blocage de 1 284 noms de domaines. Au cours de cette même année, plus de 500 000 consommateurs belges ont consulté les pages

d'avertissement vers lesquelles ces sites internet avaient été redirigés, ce qui leur a permis d'être effectivement protégés contre d'éventuelles fraudes.

Entre le 1^{er} janvier 2026 et le 27 mai 2026, près de 1 000 noms de domaines avaient déjà été bloqués et près de 300 000 consommateurs belges avaient consulté les pages.

Il s'agissait notamment de sites impliqués dans le piratage illégal, des boutiques en ligne proposant des produits non conformes, contrefaits ou interdits, tels que des médicaments illégaux, de vente fictive de produits tels que des panneaux solaires, des boutiques en ligne frauduleuses qui ne livrent jamais les produits commandés ainsi que des sites usurpant l'identité d'entreprises belges agréées. Un aperçu des sites internet fermés est disponible sur le site du SPF Économie.

L'Inspection économique peut recourir à différentes procédures selon la nature des faits constatés et l'extension du nom de domaine concerné. Sur la base de l'article XV.5/1 du Code de droit économique, des sites internet peuvent être bloqués et redirigés vers une page d'avertissement "stop page" lorsqu'il s'agit de noms de domaine en .be. Il existe en outre une procédure administrative accélérée fondée sur un protocole conclu entre DNS Belgium et le SPF Économie.

Par ailleurs, il est fait usage de la procédure de *notice and action* prévue par le Digital Services Act, d'injonctions adressées aux fournisseurs de services intermédiaires afin de rendre des contenus illégaux inaccessibles ainsi que, dans certains cas, des mesures de publication suivies, en collaboration avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique, d'une redirection des sites concernés vers une page d'avertissement.

Le délai entre la constatation des faits et le blocage effectif varie fortement d'un dossier à l'autre. Selon les circonstances, un site internet peut être fermé en quelques minutes, quelques heures ou quelques jours. La procédure la plus efficace et la plus proportionnée est systématiquement privilégiée. Des investissements sont également réalisés dans le développement de l'expertise grâce au partage actif de connaissances entre les différents services publics au moyen de formations ciblées. Ainsi, le 26 juin 2026, un atelier a été organisé à l'intention de l'ensemble des organisations publiques concernées afin de partager les bonnes pratiques et l'expertise opérationnelle en matière de lutte contre la fraude en ligne.

05.03 François De Smet (DéFI): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse et je suis heureux de voir les initiatives mises en place. Nous constatons tous, à travers les médias mais aussi dans notre entourage, à quel point les usurpations d'identité font aujourd'hui des ravages. L'intelligence artificielle constitue par ailleurs un accélérateur de la fraude en ligne dans des proportions très inquiétantes. Je tiens donc à vous remercier pour les actions qui sont entreprises.

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

06 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Een phishingscanner als reclame" (56017742C)

06 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'utilisation d'un outil anti-hameçonnage à des fins publicitaires" (56017742C)

06.01 Dieter Keuten (VB): Toen het net over de IBAN-naamcontrole ging, had ik ook even het gevoel dat ik die vraag al eens had gehoord, maar dat dateert dus van vorige maand. Nu heb ik een vraag over de phishingscanner waarvoor ik reclame zag in *HLN*. Ik denk dat u mijn afbeelding wel hebt ontvangen.

Een uitgeverij, niet toevallig de grootste private uitgeverij van dit land, maakt op sociale media reclame. Misschien doen zij dat ook via andere kanalen. Via hen kunt u controleren of u slachtoffer bent van phishing. Ze zeggen dat u dat kan weten binnen 30 seconden. Als u evenwel klikt op de advertentie om het eens te testen, moet u eerst een abonnement bij hen afsluiten. Ik vraag me dan af of dat nu phishing is of reclame? Gaat het om een *dark pattern*? Wordt men op een virtuele manier in de val gelokt of is het oprecht? Is dit een manier om klanten te werven? Ik vind dat een vreemde manier van zaken.

Ik ben benieuwd wat u daarvan vindt. Vindt u dat verantwoord? Vindt u dat dat aanbod bijdraagt tot positieve of negatieve sensibilisering? Vindt u dat een eerlijke vorm van reclame als minister van Consumentenbescherming? Plant u ten slotte initiatieven om consumenten gratis te helpen controleren, misschien ook binnen 30 seconden, of ze het slachtoffer zijn van phishing?

Ik ben benieuwd naar uw antwoord.

06.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel, mijnheer Keuten, voor uw vraag. We hebben dat artikel ook bekeken en ik heb het zelf al een paar keer gezien. Op het eerste gezicht is het niet zo duidelijk of het om een speciale tool gaat die berichten scant. Het lijkt eerder om een artikel te gaan dat consumenten tips geeft om phishing beter te herkennen. De inhoud is alleen toegankelijk voor betalende abonnees, wat een courante praktijk is binnen de mediasector.

Het is voor mij niet aangewezen om commerciële keuzes van een private mediagroep te beoordelen. Ik vind het veel belangrijker of de consument daardoor wordt gesensibiliseerd en of de informatie betrouwbaar is om burgers te helpen phishing te herkennen en zich daartegen te beschermen. Elke methode die daartoe bijdraagt, keuren we dus goed. Het is natuurlijk wel belangrijk dat de basisinformatie ook via publieke kanalen toegankelijk is. Daarom bundelen we binnen de FOD Economie onze communicatie rond fraude maximaal onder het label Stop Bedrog, zodat die voor iedereen gemakkelijk bereikbaar en herkenbaar is.

Wat uw derde vraag betreft, wijs ik erop dat de beoordeling van een concrete reclameboodschap moet gebeuren aan de hand van de bepalingen van Boek VI van het Wetboek van economisch recht inzake oneerlijke handelspraktijken.

Op basis van alle elementen waarover we nu beschikken, kunnen we niet besluiten dat de betrokken praktijk in strijd is met die bepalingen. Het feit dat bijkomende informatie alleen toegankelijk is achter een betaalmuur, is op zich niet ongebruikelijk en evenmin verboden.

Of er sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, hangt af van een beoordeling van alle concrete marktomstandigheden van het geval, waaronder de informatie die aan de consument wordt verstrekt en de wijze waarop die wordt meegedeeld. We zullen dat zeker verder onderzoeken, maar op het eerste gezicht lijkt er op dit moment wettelijk niets mis te zijn.

Om op uw laatste vraag te antwoorden, er zijn heel wat acties ondernomen om phishing aan te pakken. We hebben Fraudstop gelanceerd op 22 juni 2026, het centrale telefoonnummer dat mensen kunnen bellen. We hebben onlangs ons actieplan gelanceerd en er lopen nog heel wat initiatieven om phishing te bestrijden.

Ik zal deze zaak verder laten onderzoeken door de FOD Economie en andere bevoegde instanties, om er zeker van te zijn dat er niets aan de hand is wat niet door de beugel kan. Dat is, denk ik, alles wat ik op basis van uw vraag kan antwoorden.

06.03 **Dieter Keuten** (VB): Dank u voor uw antwoorden, mijnheer de minister.

Ik heb goed begrepen dat er volgens u wettelijk niets mis is. Ik kan daarin meegaan, maar dan gaat het hier wel over deontologie. Misschien moeten we daarover nadenken. Misschien kunt u daar vanuit uw positie eens over nadenken, zeker omdat het gaat om een speler die dankzij zijn dominante marktpositie enorm veel vertrouwen geniet bij de consument of de burger.

Nota bene, de uitgeverij achter dit bedrijf wordt zwaar ondersteund door alle mogelijke overheden, van het Europese tot het lokale niveau, en ontvangt subsidies of kortingen. Op federaal niveau zijn er het btw-tarief van 0 % en subsidies voor de distributie van tijdschriften en kranten. Daardoor kan ze goedkope abonnementen aanbieden, maar is ze nog steeds niet in staat om hier een oplossing of een *call to action* aan te bieden. Uiteindelijk staat er "Klik hier, lees meer", waarbij de consument de indruk krijgt iets gratis te kunnen raadplegen, maar eerst moet betalen.

Ik vind het bijzonder dat u het niet met mij eens bent dat dit een negatieve bijdrage levert aan de sensibilisering. Voor mij is dat wel degelijk het geval. Dit neigt ernaar mensen in de val te lokken of te

misleiden met een onderwerp waarmee niet te spotten valt.

Ik wil u daarom vragen om, ten eerste, na te denken over die deontologie. Ten tweede kunt u misschien zelf een phishingscanner laten ontwikkelen. Wanneer ik vandaag een e-mail ontvang of in een vreemde situatie terechtkom, wend ik mij noodgedwongen tot een zoekrobot of AI om te vragen of dit oplichting is. Mag ik hierop klikken? Zijn er elementen op basis waarvan ik kan beoordelen of dit vals of echt is?

Het zou mooi zijn als er van overheidswege ook een officiële controle, zoekfunctie of -motor zou kunnen worden gecreëerd.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le niveau de surendettement record en matière de crédit à la consommation" (56017774C)

07 Vraag van François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De recordhoge betalingsachterstanden bij consumentenkredieten" (56017774C)

07.01 **François De Smet** (DéFI): Selon L'Echo et Belga du 3 juillet 2026, entre 250.000 et 300.000 Belges éprouveraient actuellement des difficultés à rembourser leur crédit à la consommation dans les délais impartis.

La Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique enregistrerait une progression sensible du nombre de plans de remboursement collectifs, ainsi que des rappels de paiement adressés par les organismes prêteurs, signe d'une dégradation continue de la situation financière d'une partie des ménages belges.

En conséquence, M. le ministre peut-il me faire savoir:

1° s'il confirme les chiffres avancés et si il dispose d'une ventilation par tranche d'âge, de revenu ou de type de crédit (prêt à tempérament, ouverture de crédit)?

2° l'évolution du nombre de règlements collectifs de dettes ouverts ces douze derniers mois, et si le devoir d'évaluation de la solvabilité par les prêteurs est correctement contrôlé?

3° s'il envisage un renforcement de l'encadrement de l'octroi de crédit à la consommation, notamment en ligne, pour prévenir le surendettement?

07.02 **Rob Beenders**, ministre: Monsieur De Smet, afin de livrer une réponse plus complète, je vous invite à introduire une question écrite, parce que vous demandez beaucoup de chiffres. Je puis néanmoins vous apporter quelques informations.

Selon les données de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique, 242 744 personnes présentaient en 2025 au moins un défaut de paiement enregistré, contre 233 028 personnes en 2024, soit une augmentation d'environ 4 %.

Cette évolution doit être interprétée avec prudence. La loi du 31 juillet 2023, dont les effets sur les communications à la Centrale des crédits aux particuliers sont entrés en vigueur à partir de mai 2024, a élargi le périmètre des données devant être enregistrées.

En ce qui concerne les rappels de paiement adressés par les organismes prêteurs, il est probablement fait référence aux lettres de premier défaut enregistrées par la Centrale. Leur nombre est passé de 109 626 en 2024 à presque 160 000 en 2025. Cette hausse s'explique également par l'élargissement du périmètre de collecte.

En 2025, la Centrale des crédits aux particuliers a enregistré presque 10 000 nouveaux règlements collectifs de dette, contre 9 380 en 2024.

L'analyse de la solvabilité est effectuée au moment de la conclusion du contrat, sur la base de la situation socio-économique du débiteur à cette date. Des événements ultérieurs et indépendants de la volonté du prêteur peuvent modifier cette situation et rendre le consommateur incapable de respecter ses engagements.

L'Inspection économique contrôle de manière continue le respect des dispositions du Livre VII du Code de droit économique. Elle a également rédigé et publié des *guidelines*. Je vous remercie de votre attention.

07.03 François De Smet (DéFI): Je vous remercie, monsieur le ministre. J'introduirai donc, après analyse de votre réponse, une question écrite complémentaire pour obtenir les chiffres complets. Merci.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n° 56017807C et n° 56017808C de Mme Sophie Thémont seront traitées par écrit.

08 Questions jointes de

- **Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réforme flamande du contrôle technique" (56017809C)**

- **Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La suppression du contrôle technique préalable à la vente d'une voiture d'occasion" (56017929C)**

08 Samengevoegde vragen van

- **Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De hervorming van de technische keuring in Vlaanderen" (56017809C)**

- **Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De afschaffing van de keuring voor de verkoop van tweedehandswagens" (56017929C)**

08.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de Vlaamse regering hervormt de technische keuring en schaft vanaf 1 januari 2027 de verplichte keuring voor de verkoop van tweedehandswagens af, behalve voor importwagens uit het buitenland.

Dat is geen maatregel waar ik persoonlijk blij van word. Een tweedehandswagen wordt immers vaak gekocht door een gezin met een kleiner budget. Wij zien dat vandaag ruim een kwart van de aangeboden tweedehandswagens bij een eerste keuring wordt afgekeurd. Dat roept meteen vragen op over de consumentenbescherming en de staat waarin een wagen zich bevindt na de aankoop.

De kopers verliezen vanaf 2027 dus toch hun bescherming. Er zijn heel wat kritische adviezen geweest over die Vlaamse beslissing. De Inspectie van Financiën was heel kritisch en merkt ook op dat heel wat instrumenten, zoals de Car-Pass, die onder uw bevoegdheid valt, en ook de DIV, federale bevoegdheden zijn en dat er een samenwerking nodig zal zijn met het federale niveau om dat alles in goede banen te leiden.

Ik had vandaag dus toch graag eens gepeild naar de impact van de hervorming en naar uw standpunt daarover.

Ik heb drie vragen.

Hoe evalueert u de impact van de afschaffing op de bescherming van de consument, in het bijzonder voor gezinnen met het kleinste budget, die vaak een tweedehandswagen kopen?

Mijn tweede vraag gaat over de federale instrumenten, zoals de Car-Pass en de informatieverplichting van de verkoper. Zijn die klaar en aangepast om tegen de deadline van 1 januari 2027 als nieuw vangnet te functioneren?

Wat heeft het overleg met uw Vlaamse collega tot op heden opgeleverd?

Ik dank u voor uw antwoord.

08.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Soete, ik wil bevestigen dat ik uw mening deel. Ik wil daar ook heel duidelijk in zijn.

Ik vind het als federaal minister van Consumentenbescherming heel jammer dat de Vlaamse regering de beslissing heeft genomen om de verplichte technische keuring bij de verkoop van een tweedehandstvoertuig af te schaffen. Zeker in een tijd waarin steeds meer mensen worden geactiveerd naar werk, is het niet voor iedereen even gemakkelijk om een nieuwe auto te kopen. De markt van tweedehandswagens zal dus zeker extra verkopen kennen, al is het maar omdat bepaalde jobs een auto vereisen. In dat geval moet maximaal bescherming worden geboden, ook om de koopkracht van die consumenten te beschermen.

Ik heb mijn standpunt publiek gemaakt en ook meegedeeld aan de bevoegde minister, mevrouw Annick De Ridder. Er zijn verschillende overlegmomenten geweest, zowel met de administratie als tussen haar kabinet en mijn kabinet. Uiteindelijk behoort de organisatie van de technische keuring tot de bevoegdheid van de gewesten en zij hebben die beslissing genomen.

Dat neemt niet weg dat ik vanuit mijn federale bevoegdheid inzake consumentenbescherming alles in het werk zal stellen om mensen te beschermen bij de aankoop van een tweedehandswagen. Car-Pass is daarvoor een zeer goed instrument. We hebben daar ook de State of Health (SoH) aan toegevoegd, zodat kopers van elektrische wagens weten wat de kwaliteit van de batterij is. Car-Pass is een bijzonder belangrijk instrument om fraude met kilometerstanden tegen te gaan en zorgt voor transparantie. Daarnaast is er de garantiewetgeving voor tweedehandstvoertuigen. We zullen die niet veranderen, maar wel nagaan of we ze moeten versterken of bijsturen.

Ik ga ervan uit dat de gewesten de afschaffing van de tweedehandскеuring grondig zullen evalueren, met bijzondere aandacht voor de kwaliteit en de veiligheid van de wagens. Mijn collega Crucke deelt mijn mening. Er is ook de interministeriële conferentie Mobiliteit, waaraan alle bevoegde ministers deelnemen en waar dit punt aandacht verdient.

Nogmaals, ik vind dit geen goede beslissing. Ik zou ze nooit hebben genomen.

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

Het is moeilijk om u in dezen tegen te spreken. Ik denk dat het aan onze collega's op Vlaams niveau zal zijn om dit zeer nauwlettend op te volgen. Op federaal niveau zullen we het aspect van de consumentenbescherming nauwgezet moeten blijven opvolgen. We kunnen alleen maar hopen dat de rede zal terugkeren als blijkt dat dit toch nefaste gevolgen heeft voor de consument.

Laat ons ook duidelijk stellen dat verkopers van een tweedehandswagen nog altijd de mogelijkheid hebben om een keuring aan te vragen. Misschien kan er ook worden gedacht aan een sensibiliseringscampagne om mensen erop te wijzen voorzichtig te zijn en geen wagen zonder een recente keuring te kopen. Het is belangrijk dat kopers enige voorzichtigheid aan de dag leggen. Onrechtstreeks zal er ook druk ontstaan op de verkoper als hij zijn auto niet verkocht krijgt omdat die niet gekeurd is. Mensen verdienen het niet om een kat in een zak te kopen, namelijk een auto met allerlei gebreken.

Ik denk dat we met onze verzamelde intelligentie moeten bekijken hoe we dat vanop ons niveau in de goede richting kunnen sturen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56017810C de Mme Sophie Thémont sera traitée par écrit.

09 Question de Roberto D'Amico à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'accord avec le secteur bancaire" (56017922C)

09 Vraag van Roberto D'Amico aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het akkoord met de bankensector" (56017922C)

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

L'accord conclu avec le secteur bancaire représente un pas en avant. Les mesures permettant de contrer les tactiques d'urgence utilisées par les fraudeurs sont nécessaires. Mais elles ne suffisent pas.

Car aujourd'hui encore, les victimes de phishing sont abandonnées à leur sort. Pourtant, la loi est claire : « La banque doit d'abord indemniser, puis mener son enquête. » Cette règle a été confirmée par les tribunaux, les chercheurs de la KU Leuven et la jurisprudence européenne.

Malgré cela, les banques refusent de s'y conformer. Les victimes sont encore accusées de « négligence grave » et doivent engager des procédures contre des institutions qui réalisent des milliards d'euros de profits.

M. le ministre, ce n'est pas seulement juridiquement incorrect. C'est aussi psychologiquement préjudiciable. Comme l'explique Veerle Peeters, experte en cybersécurité : « Les victimes de phishing ne sont pas naïves. Elles sont exploitées. » Exploitées par des criminels qui utilisent l'urgence, l'autorité et la peur comme armes.

Un appel d'un faux employé de banque peut activer ces mécanismes au point de neutraliser le raisonnement analytique. Ce n'est pas de la stupidité, c'est de la psychologie humaine. Puis vient le second choc : la réaction de la banque.

Selon Mme Peeters : « Imputer la responsabilité à la victime est psychologiquement erroné et les rend plus vulnérables à la prochaine attaque. »

Plus de la moitié des victimes n'osent pas signaler les faits. Elles ressentent de la honte alors qu'elles sont victimes de réseaux criminels professionnels utilisant l'intelligence artificielle, les deepfakes et des techniques de manipulation avancées.

M. le ministre, cette réalité ne figure pas dans le plan d'action de Febelfin. Le principal désaccord, celui du remboursement des victimes, reste absent : aucune obligation, aucune sanction, aucune protection pour celles et ceux qui ont déjà perdu des milliers d'euros.

À quoi sert le slow banking si les victimes doivent toujours se battre contre leur propre banque ?

La Belgique est à la traîne. Au Royaume-Uni, les banques remboursent les victimes dans un délai de cinq jours ouvrables. Aux Pays-Bas, la tendance est similaire. En Belgique, la charge repose encore sur les victimes.

M. le ministre, cela doit cesser.

Pourquoi votre accord avec Febelfin ne contient-il aucune mesure obligeant les banques à respecter la loi ?

Êtes-vous prêt à sanctionner les banques qui refusent systématiquement de rembourser les victimes ? Que deviendra le sort des victimes actuelles qui attendent depuis des mois ?

Vos projets de loi confirmeront-ils explicitement que l'authentification ne vaut pas consentement, conformément aux travaux de la KU Leuven et à la jurisprudence européenne ?

Comment éviterez-vous que le slow banking ne serve à transférer la responsabilité vers le client alors que le remboursement des victimes reste non résolu ?

09.02 Rob Beenders, ministre: Le plan d'action bancaire et l'obligation légale de remboursement relèvent de deux logiques différentes. C'est précisément cette distinction qui éclaire l'ensemble de vos questions.

Question n°1: le plan conclu avec Febelfin porte sur des engagements opérationnels et techniques des banques en matière de prévention et de détection, au-delà de leur obligation légale actuelle. Il ne constitue pas l'instrument juridique organisant le remboursement des victimes. Cette obligation existe déjà dans le cadre légal en vigueur. Dans une première phase, ce plan fera l'objet d'un suivi rigoureux afin de garantir une exécution correcte par l'ensemble des banques.

En parallèle, je renforce l'obligation de remboursement par des instruments distincts du plan sectoriel. Le projet de loi est actuellement à l'examen au sein du gouvernement. Un mécanisme de transparence renforcé des avis de l'ombudsman selon le principe du *comply or explain* fait partie de ce projet de loi

Question n°2: la loi doit être respectée dans son intégralité, ce qui inclut le remboursement, dès lors que les conditions d'une transaction non autorisée sont réunies. Le principe reste que la banque rembourse d'abord, l'examen d'une éventuelle négligence grave n'intervenant que dans un second temps et ne pouvant justifier un report de remboursement provisoire. Je constate que la jurisprudence évolue rapidement dans un sens plus protecteur du consommateur, tant au niveau national qu'europpéen. Je formulerai au sein du gouvernement des propositions supplémentaires pour renforcer encore le remboursement effectif des victimes.

J'ai par ailleurs saisi la Commission des clauses abusives afin qu'elle examine les conditions générales des banques sur ce point. J'ai interpellé la Banque nationale de Belgique, compétente pour la surveillance prudentielle, au sujet de certains établissements dont les pratiques appellent une attention particulière.

Les victimes actuelles conservent en tout état de cause un recours complet auprès de l'Ombudsfm et devant les tribunaux.

Question n°3: oui, tel est précisément l'objet du projet de loi que je porte au sein du gouvernement. Ce texte établira explicitement qu'une transaction correctement authentifiée, enregistrée sans anomalie technique, ne suffit pas en soi à démontrer qu'elle a été autorisée par le consommateur. Cette ligne s'inscrit dans le prolongement d'une partie croissante de la jurisprudence nationale ainsi que de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne.

Question n°4: le remboursement du consommateur est organisé par la loi et non par le plan d'action bancaire. Les mesures de *slow banking*, telles que le plafond de transaction ou le délai de réflexion en cas d'augmentation de limite, visent à empêcher la fraude avant que la perte ne survienne. Elles ne modifient en rien le cadre légal relatif au remboursement qui reste pleinement d'application.

J'attends des banques qu'elles respectent cette obligation et je prends, au sein du gouvernement, des initiatives supplémentaires pour en faciliter la mise en œuvre effective.

Le plan bancaire et les instruments légaux poursuivent le même objectif par des voies distinctes. La prévention réduit le nombre de victimes; la loi garantit leur indemnisation. Je veille à ce que les deux avancent de pair.

09.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, merci pour les réponses que vous m'avez apportées. Je vous suggère de vous baser sur ce qui se fait, par exemple, au Royaume-Uni. Les victimes y sont déjà remboursées sous un délai de cinq jours. Les Pays-Bas évoluent aussi dans la même direction.

Mais c'est déjà un pas en avant dans la bonne direction.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

10 **Samengevoegde vragen van**

- **Jeroen Soete** aan **Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De consumentenkredieten" (56017931C)
- **Patrick Prévot** aan **Maxime Prévot** (VEM Buitenlandse Zaken, Europese Zaken en Ontwikkelingssamenwerking) over "250.000 Belgen met betalingsproblemen voor consumentenkredieten" (56018035C)

10 **Questions jointes de**

- **Jeroen Soete** à **Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les crédits à la consommation" (56017931C)
- **Patrick Prévot** à **Maxime Prévot** (VPM Affaires étrangères, Affaires européennes et Coopération au développement) sur "Les difficultés de remboursement d'un crédit à la consommation pour 250 000 Belges" (56018035C)

10.01 **Jeroen Soete** (Vooruit): Mijnheer de minister, voor een stuk herneem ik de vraag van onze collega van daarnet. In de door de Nationale Bank gepubliceerde cijfers komt toch wel een verontrustende trend op het vlak van consumentenkredieten naar voren. In 2025 werd bij bijna 110.000 Belgen een nieuw achterstallig krediet geregistreerd, een stijging van 16 % tegenover het jaar ervoor en de sterkste toename in de afgelopen vijf jaar. In totaal hadden eind vorig jaar 242.000 Belgen minstens één achterstallig consumentenkrediet openstaan, wat de totale achterstallige schuldenlast op zo'n 1,6 miljard euro brengt.

Opvallend is dat het totale aantal kredietnemers daalt. Dat betekent dat een specifieke, wellicht kwetsbare groep een groter aandeel inneemt, meer schulden opbouwt en grotere betalingsproblemen kent. Hulpverleners van het CAW en het OCMW signaleren dat consumentenkredieten niet langer enkel voor extra's dienen, voor zogenaamde luxe-uitgaven, maar helaas ook vaak voor essentiële vaste kosten als huur, school of energie en wijzen op de enorme consumptiedruk als gevolg van marketing die mensen uitnodigt om allerlei goederen aan te kopen.

Er is ook het onzichtbare probleem door de buy-now-pay-laterplatformen. We hebben die platformen vorige week meer gereguleerd door de wet op de consumentenkredieten erop van toepassing te maken, maar dat zien we vooralsnog niet in de cijfers. De experts vrezen dat de werkelijke schuldenlast onderschat wordt.

Vandaar dat ik u ter zake enkele vragen heb bezorgd. Ik kijk uit naar uw antwoorden.

10.02 **Patrick Prévot** (PS): Selon la Banque nationale, 250 000 personnes éprouvent des difficultés à rembourser un crédit à la consommation. L'an dernier, environ 110 000 Belges se sont retrouvés en défaut de paiement, soit une hausse de 16 % par rapport à 2024.

Lors de la dernière séance plénière, un projet de loi a été voté afin d'encadrer les crédits accordés aux mineurs. D'ici quelques mois, une vérification de la solvabilité dans le cadre des crédits à la consommation sera renforcée. Les chiffres restent impressionnants et sont en hausse d'année en année.

Monsieur le ministre, quelles sont vos ambitions pour réduire ce chiffre de 250 000 personnes d'ici la fin de la législature? Depuis des années, vous le savez, l'un de mes combats est la lutte contre l'industrie de la dette. L'engrenage peut rapidement s'accélérer sous l'effet de frais annexes parfois disproportionnés et du caractère lucratif du marché du recouvrement. C'est un combat qui a été mené conjointement avec le ministre Dermagne lors de la précédente législature. Comment comptez-vous vous attaquer concrètement à cette industrie de la dette?

10.03 **Minister Rob Beenders**: U schetst een reëel probleem, probleem dat aanleiding gaf tot het wetsontwerp inzake kredietovereenkomsten, dat we in commissie bespraken en op 9 juli in plenaire vergadering werd goedgekeurd. Dat wetsontwerp bevat heel wat maatregelen die de problematiek moeten helpen oplossen. Het lijkt me goed om de evolutie op het terrein te volgen om na te gaan of de betreffende wetgeving voldoet dan wel moet worden bijgesteld.

10.04 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, mijnheer de minister.

We zijn bij de bespreking van het wetsontwerp inderdaad uitgebreid ingegaan op zowel de preventieve

als de curatieve nieuwe maatregelen om de overmatige schuldenlast te bestrijden. In die zin volg ik u volledig dat we goed moeten monitoren in welke mate we onze doelstelling bereiken.

Ook al worden er stappen vooruitgezet om overmatige schuldenlast te bestrijden, ik ben tevreden dat ik de vraag aan de orde heb gesteld, omdat ze een actueel probleem betreft dat blijvend onze aandacht zal vergen.

10.05 Patrick Prévot (PS): Merci pour vos réponses, monsieur le ministre, même si je ne vous cache pas que je reste un petit peu sur ma faim. Ce n'est pas grave toutefois, car l'expérience de mes échanges avec vous m'a montré qu'il pouvait arriver que je mette en avant une thématique qui ne vous semblait pas ou qui ne semblait pas prioritaire au gouvernement et que, quelques mois plus tard, vous reveniez sur cette idée. Je pense notamment à la *shrinkflation*, que j'évoque depuis de nombreuses années au sein de ce Parlement – on m'a parfois regardé bizarrement lorsque j'énonçais ce nom barbare. J'avais avancé une proposition de loi et de résolution et personne n'en avait voulu. Quelques mois plus tard, le ministre Beenders s'est attaqué à la *shrinkflation*, à ma grande satisfaction.

Je pense toutefois que vous devez aussi vous attaquer à l'industrie de la dette. Comme je l'ai dit, c'est là l'un de mes combats depuis de très nombreuses années. Il y a eu quelques avancées sous la Vivaldi mais elles ne sont pas suffisantes. On a eu un véritable lobbying interne, notamment de la part des partis de droite, pour s'attaquer le moins possible au secteur. Mais on doit pouvoir encore le faire.

J'évoquais tout à l'heure le chiffre de 250 000 personnes éprouvant des difficultés à rembourser un crédit à la consommation. Nous avons ici affaire à un effet cocktail où des personnes soumises à des crédits à la consommation, à d'autres crédits, aux factures qui tombent, aux frais incompressibles, se retrouvent dans la spirale infernale de l'endettement. Je suis désolé de vous dire que ce n'est pas avec ce gouvernement, qui va taper dans les poches de celles et ceux qui travaillent et ne prend aucune mesure concrète pour améliorer le pouvoir d'achat, que la situation va s'améliorer.

Avec les compétences qui sont les vôtres, je vous en prie, essayez d'être combatif. Vous aurez déjà des combats en interne, croyez-moi, avec le MR notamment. Vous devez donc prendre à bras le corps cette problématique de l'industrie de la dette. Je pense que c'est vraiment essentiel.

J'espère donc qu'au-delà des mots, nous verrons des actes.

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

11 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het actieplan van Febelfin tegen online fraude" (56017935C)

11 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le plan d'action Febelfin contre la fraude en ligne" (56017935C)

11.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, met de voorstelling van het actieplan van Febelfin van twee weken geleden werd de beloofde deadline, namelijk voor de zomer, gehaald. Het is alvast een goede zaak dat de bankensector belooft om bijkomende inspanningen te leveren.

In het actieplan staan naast vrijwillige engagementen ook aanbevelingen aan de overheid. Zo vraagt Febelfin onder meer een duidelijker juridisch kader voor de uitwisseling van gegevens, een grotere betrokkenheid van telecomoperatoren en socialemediaplatformen en een betere sectoroverschrijdende samenwerking.

Mijnheer de minister, welke initiatieven zult u nemen om uitvoering te geven aan die vragen van de sector aan de federale overheid? Overweegt u om bepaalde engagementen wettelijk te verankeren? Welke belemmeringen verhinderen vandaag de gegevensuitwisseling? Zult u een structureel overleg opzetten tussen de bankensector, telecomoperatoren, socialemediaplatformen en de bevoegde overheidsdiensten om onlinefraude gezamenlijk aan te pakken en verder op te volgen?

11.02 Minister Rob Beenders: We moeten het bankenplan zien in een groter geheel van de aanpak

van phishing. Er zijn heel wat werven bezig. Dait was er een van, omdat die tegemoet moest komen aan de kritiek dat banken technisch meer kunnen doen.

Het is een sensibiliserend en technisch plan. We hebben de banken gevraagd om ervoor te zorgen dat een crimineel niet meer met een rekening kan doen dan de klant zelf. De beschermingsmaatregelen moesten worden opgedreven en elke bank moet dat ook op dezelfde manier doen. We wilden bovendien een opening creëren, zodat maatregelen die in het buitenland worden ingevoerd, ook hier op tafel kunnen komen en niet altijd alleen naar wetgeving wordt gekeken. Als alleen wetgeving wordt geïmplementeerd, dan hollen we gelet op het feit dat die traag tot stand komt, altijd achter de feiten aan.

In die optiek lopen de maatregelen in het bankenplan sowieso vooruit op de verplichtingen die de nieuwe Europese betaalverordening als bindend voor de hele sector oplegt. Daarnaast zijn ook een aantal andere beloftes en afspraken gemaakt die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen om de bescherming van de klant te verhogen.

We zullen de uitvoering van het plan ook heel nauwgezet monitoren. We zullen het bijsturen als dat nodig is, al dan niet via engagementen in de wet, via protocollen of via andere instrumenten die op dat moment belangrijk zijn.

Het bankenplan wijst ook duidelijk op de noodzaak van een ondersteunend wettelijk kader om fraudegegevens sneller en gestructureerder te kunnen delen met banken, de telecomsector, de politie en justitie. In het licht van de uitvoering van dat bankenplan zal de overheid ook werk maken van het wetgevende kader.

Samen met de minister van Binnenlandse Zaken, minister Quintin stellen wij een nationaal actieplan tegen onlinefraude op. Daarvoor is een transversale werkgroep in het leven geroepen, voorgezeten door de eerste minister, met daarin alle betrokken kabinetten en administraties. Het Centrum voor Cybersecurity België biedt hierbij ondersteuning. Dat plan zal worden gevalideerd door de stuurgroep Criminele Organisaties in het kader van de strijd tegen criminaliteit. Met het voorzitterschap van de eerste minister geven we ook duidelijk aan dat de strijd tegen phishing op het hoogste niveau wordt gevoerd. Momenteel leggen we een puzzel van talrijke stukjes, waaronder het bankenplan, om phishing te bestrijden.

11.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, dat is een helder antwoord. Ik heb intussen ook een schriftelijke vraag ingediend om meer te weten te komen over de monitoring, zodat we die samen met u kunnen opvolgen. Ik ben blij dat u ook met politie en Justitie zult samenwerken, want de sector vraagt immers om die ecosysteembenadering. Ik wil nog eens de urgentie hiervan benadrukken. 2026 zou opnieuw een recordjaar wat het aantal slachtoffers van phishing en de omvang van de schade betreft, kunnen worden.

Het is ook een goede zaak dat er een nationaal actieplan tegen onlinefraude komt, waarvoor u samenwerkt met minister Quintin. Ik noteer dat de eerste minister de werkgroep zal voorzitten. Symbolisch is dat een goede zaak, maar ik heb de eerste minister in mijn korte parlementaire carrière hier al een aantal keer ondervraagd over zijn bevoegdheid inzake cybersecurity. Zijn antwoorden daarop spreken boekdelen. De eerste minister geeft zelf aan daar niets van te kennen. Hij heeft beloofd die bevoegdheid nog dit jaar of tegen het einde van dit jaar over te dragen aan minister Quintin. Daar kijk ik dan ook met belangstelling naar uit.

11.04 Minister Rob Beenders: Ik verduidelijk dat de eerste minister voorzitter is van de werkgroep CrimOrg. Daarin worden alle fenomenen rond criminaliteit besproken. Collega Quintin en ikzelf zijn bevoegd voor het antifraudeplan inzake cybercriminaliteit, maar we leggen de resultaten en dat plan wel aan die werkgroep, waarin ook de drugscommissaris en vertegenwoordigers van Justitie zitting hebben, voor ter validatie. Doordat het plan in die structuur, waarbij alle veiligheidsministers deel uitmaken van de werkgroep, is ingebed, werken we transversaal.

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

Le **président**: La question n° 56017970C de M. Coenegrachts sera sans objet.

12 Vraag van Vincent Van Quickenborne aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De terugbetaling van phishingslachtoffers na het arrest van het Hof van Cassatie" (56017971C)

12 Question de Vincent Van Quickenborne à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le remboursement des victimes d'hameçonnage après l'arrêt de la Cour de cassation" (56017971C)

12.01 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Mijnheer de minister, een ander element inzake phishing is het fameuze arrest van het Hof van Cassatie, dat toch baanbrekend is. Voor de eerste keer geeft men een duidelijke, heldere definitie van het begrip "grove nalatigheid." Het Hof van Cassatie zegt dat het moet gaan om gedrag dat een normaal, redelijk en zorgvuldig betaler nooit zou stellen. Er staat niet uitzonderlijk zou stellen, er staat nooit zou stellen. Het is dus heel helder wat het Hof van Cassatie ter zake zegt. Dit is een belangrijke stap.

Nu, wat is even opvallend? Collega Soete heeft er al op gewezen. Belfius – de staatsbank op dit ogenblik – heeft beslist de algemene voorwaarden aan te passen. Tenzij ik het verkeerd heb gelezen, en dan zult u me corrigeren, zegt Belfius dat ze altijd terugbetaalt en dan pas discussieert. Dat lijkt sterk op wat de wet eigenlijk al voorschrijft.

Herinner u, mijnheer de minister, de vragen die ik u een tijdje geleden in de plenaire zaal gesteld heb, weliswaar in commissieformaat.

Ik heb een aantal vragen voor u. Ik heb trouwens nog een extra vraag op het einde. Het zou goed zijn mocht u ook op die extra vraag antwoorden. U weet, de actualiteit gaat snel, gebruik haar wel.

Ten eerste, over het principe van eerst betalen en dan discussiëren. Bevestigt u dat banken bij niet-toegestane betalingstransacties in principe eerst moeten terugbetalen en pas dan kunnen discussiëren over fraude of grove nalatigheid?

Ten tweede, beschouwt u de nieuwe aanpak van Belfius als de correcte toepassing van de wet? Zo ja, waarom doen de andere banken dat niet op dezelfde manier?

Ten derde, wat wel opvalt in het vijftienpuntenplan van de banken, is dat de duidelijke terugbetalingsregel niet expliciet deel uitmaakt van dat akkoord. Ik vind dat jammer. Ik vind dat een gemiste kans. Eigenlijk had u moeten zeggen: ik heb geantwoord op de vragen van de heer D'Amico, de heer Soete, en de heer Van Quickenborne dat men de wet moet toepassen. U had dat in dat akkoord moeten zetten.

Ten vierde heb ik een vraag die hiermee verband houdt: wat is de impact van het arrest van het Hof van Cassatie?

Dan heb ik vragen over een aantal andere aspecten, mijnheer de minister. Eerst en vooral, uw akkoord met de banken voorziet in een standaardlimiet van 5.000 euro per dag en een wachttijd van vier uur. Stel, ik moet plotseling een legitieme grote betaling doen, bijvoorbeeld voor een notaris, een auto, een waarborg of een dringende factuur.

Dat kan soms meer dan 5.000 euro zijn. Is er geen snellere – sneller dan vier uur – en veilige verhoging mogelijk? *Slow banking* is goed, totdat men meer nodig heeft. Zelfs een socialist kan soms een betaling van meer dan 5.000 euro moeten doen.

Ten tweede, wat is er afgesproken over gezichtsherkenning in bankapps? Dat boeit mij bijzonder. Is dat verplicht of vrijwillig? Wat gebeurt er met klanten die om privacyredenen geen gezichtsherkenning willen? Werd de Gegevensbeschermingsautoriteit betrokken bij deze afspraak?

Ten slotte, een parlamentslid van de Kamer roept slachtoffers via sociale media op om bij hem melding te maken van phishing. Hij zegt letterlijk: "Ik onderzoek de dossiers en werk aan oplossingen". Het gaat om de heer Freilich. Hij heeft dat zonet bekendgemaakt op sociale media. Ik heb maar één simpele vraag voor u. Is het aan uw diensten, de Economische Inspectie, de banken en/of de politie en justitie om dossiers van phishing te bestrijden of is dat de rol van een parlamentslid? Dat is een heel

eenvoudige vraag, maar ik krijg daarop graag een duidelijk antwoord. Ik had deze vraag misschien wat eerder moeten indienen, maar het nieuws werd een uur geleden bekendgemaakt door *special agent* Freilich, die dus niet alleen in Washington bij Trump zit om te lobbyen voor illegale besnijdenis, maar die blijkbaar ook een nieuwe opdracht heeft gevonden in dit Parlement. Mijnheer Soete, kijk op X en dan zult u het onmiddellijk terugvinden. Zelf ben ik geen grote fan meer van X.

12.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Van Quickenborne, het principe is duidelijk en ik bevestig het nogmaals: bij een niet-toegestane betalingstransactie moet de bank de betaler onmiddellijk terugbetalen, in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, tenzij ze redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden. Dat staat in artikel 7.43 van het Wetboek van economisch recht. Pas in een tweede fase, geregeld door artikel 7.44, kan de bank een reeds terugbetaald bedrag terugvorderen als ze grove nalatigheid van de klant bewijst.

Keer op keer stel ik vast dat sommige banken de wet niet correct toepassen, waardoor slachtoffers onterecht in de kou blijven staan en zelfs naar de rechtbank moeten stappen om hun recht af te dwingen. Banken moeten de wet volgen in plaats van zich erboven te stellen.

Ik zal in dit antwoord niet ingaan op de specifieke algemene voorwaarden van één individuele bank, omdat de BRC momenteel een onderzoek uitvoert naar de algemene voorwaarden van alle banken. Ik verwacht de resultaten daarvan elk moment, zodat we een uniform standpunt kunnen innemen. De BRC is op dat vlak een sterke speler. Op basis van dat onderzoek kunnen we stappen zetten ten aanzien van de andere banken wat hun algemene voorwaarden betreft. Ik denk dus dat het verstandig is daar nog even op te wachten.

Los daarvan, om terug te komen op Belfius, dat principe geldt zonder uitzondering. Een beding dat de wettelijke volgorde omdraait en de terugbetaling afhankelijk maakt van een voorafgaand onderzoek naar fraude of grove nalatigheid, is gewoon niet wetsconform, ongeacht welke bank dat hanteert. Dat verschillende banken dit vandaag anders organiseren in hun interne procedures en algemene voorwaarden, is precies de reden waarom moet worden ingegrepen.

Mijnheer Van Quickenborne, we voeren dezelfde strijd. Toen u minister was – ik heb daar nog briefwisseling van gezien – voerde u die strijd tegen de banken ook al als het ging over de interpretatie van grove nalatigheid. Al jaren gaan banken daar op een slinkse manier mee om, maar ik denk dat we nu op een punt zijn gekomen waarop we echt fors moeten ingrijpen.

U kunt zeggen dat dit deel had moeten uitmaken van het bankenplan, maar het maakte er ook deel van uit. De banken wilden echter een protocol. Zij wilden met mij een definitie van grove nalatigheid afspreken. Zij wilden dat samen doen en vastleggen in een protocol. Ik heb echter gezegd dat we geen protocol zouden opstellen, maar naar een wet zouden gaan. Wij maken wetten. Het bankenplan kan preventieve acties bevatten, maar daarover hebben we geen akkoord bereikt.

De banken zijn uitgenodigd geweest om samen te werken aan een voorstel over toegestane en niet-toegestane transacties, terugbetalingen en dergelijke, om dat nog beter te formuleren, maar niet in de vorm van een protocol. Ze hebben die kans gehad, maar hebben die uitgestoken hand niet aangenomen. Daarom gaan we nu naar de regering en zullen we zelf met een wetsontwerp komen. Dat staat vrijdag op de agenda.

Het maakte dus deel uit van het plan. We hebben geen akkoord bereikt, maar dat betekent niet dat het plan niet nodig was.

Ook op het vlak van technische maatregelen moeten de banken echt bijbenen, want het kan niet dat een crimineel meer kan doen met een bankrekening dan u als klant. Ik wil die twee zaken dus niet aan elkaar koppelen, maar het zijn wel twee werven die gerust parallel kunnen werken.

Wat het arrest betreft, het verduidelijkt hoe het begrip grove nalatigheid moet worden ingevuld, namelijk als een gedraging die een redelijk normaal zorgvuldig betaler nooit zou stellen of nooit zou nalaten te stellen. Een slachtoffer maakt dus pas een fout wanneer een normale bankklant onder geen enkele omstandigheid ooit zo zou hebben gehandeld. Het arrest raakt ook niet aan de eerste fase, namelijk de onmiddellijke terugbetalingsplicht, maar versterkt gewoon de positie van slachtoffers in de tweede fase, het onderzoek naar grove nalatigheid. Vandaag bestaat er nog te veel discussie over de vraag of een

frauduleuze betaling juridisch als toegestaan of niet toegestaan moet worden beschouwd, met gevolgen voor de eventuele terugbetaling. Europa gaat die regels verduidelijken, maar dat zal vermoedelijk pas medio of eind 2028 zijn. Zoals ik net al zei, willen we daar niet op wachten. Daarom neem ik binnen de regering het initiatief om die verduidelijking al vroeger in te voeren. Dat komt vrijdag ter sprake tijdens de ministerraad. Ik heb ook gemerkt dat mijn collega-ministers mijn bezorgdheden delen rond phishing. Ik merk dat er draagvlak is en ik heb er goede hoop op dat het wetsontwerp deze vrijdag kan worden goedgekeurd.

Tot slot nog enkele concrete maatregelen over het bankenplan. Vandaag kunnen klanten hun standaardlimiet zelf al aanpassen of verhogen. Dat is uitdrukkelijk voorzien in het akkoord. Die wachttijd van vier uur geldt voor een verhoging van die limiet. Dat is net om fraudeurs te beletten om hun limiet in enkele seconden op te trekken. Dat is een maatregel die ook Europees wordt doorgetrokken. Het is dus geen maatregel die alleen in België van toepassing is, maar die bevestiging in de tijd wordt een Europese regel. Als er dan een geplande grote legitieme uitgave is, kunt u daarvoor maatregelen nemen. Ik denk niet dat iemand spontaan ineens een auto koopt; dat wordt doorgaans gepland. Maar 5.000 euro is redelijk laag en het is goed mogelijk dat iemand een betaling moet uitvoeren die wel dringend is. We zijn op dit moment ook met Febelfin aan het bekijken hoe dergelijke betalingen toch sneller kunnen worden uitgevoerd, al is het maar om in uitzonderlijke omstandigheden de klant die te goeder trouw is niet te straffen.

Ik moet wel zeggen dat er heel veel bijval is voor dat bankenplan. Mensen begrijpen heel goed dat maatregelen nodig zijn en zijn ook bereid om daar inspanningen voor te leveren. Ik vind echter wel dat er in uitzonderlijke omstandigheden enige soepelheid moet zijn, zonder aan de principes van die maatregelen te raken.

Inzake de gezichtsherkenning zal it sme zal vanaf het eerste kwartaal van 2027 bij de activering van de app op een nieuw toestel gezichtsherkenning verplicht maken. Dat gebeurt net om te verhinderen dat een fraudeur die een account probeert over te nemen zich als die klant kan voordoen.

Bovendien is het de bedoeling dat andere beveiligingslagen worden toegepast zodra iemand zich in de bankapp bevindt. Vandaag staan eens een crimineel in de bankapp is geraakt, zowat alle deuren open om te doen wat hij wil en overschrijvingen uit te voeren. It sme zal bijkomende beveiligingslagen invoeren om ook die overschrijvingen extra te beveiligen zodra iemand zich in de app bevindt.

Wat de heer Freilich betreft, dit is nieuw. Ik vind het niet terug. ik kan hier geen uitspraak over doen. Ik zie het hier plots staan. Ik ken het statuut van zijn vraag niet en ik weet ook niet wat zijn beroep is en of hij advocaat is of niet. Ik ken nog advocaten van politieke partijen die zich specialiseren in phishingdossiers. Ik kan er dus geen uitspraak over doen, omdat ik de situatie onvoldoende ken. Daarvoor bied ik mijn excuses aan.

12.03 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw in vele opzichten bijzonder interessant antwoord.

U geeft niet alleen mee wat in het akkoord staat maar ook wat er niet in staat. In de politiek is het vaak interessanter te weten wat er niet in staat dan wat er wel in staat. Wat er niet in staat, zijn de zaken waarover uiteindelijk geen overeenkomst werd bereikt. Het siert u dat u hier stelt dat u hebt geprobeerd een akkoord te bereiken over begrippen zoals toegestane betalingstransacties en grove nalatigheid bij fraude maar dat wilde de tegenpartij blijkbaar niet. Nu legt u vrijdag een wetsontwerp voor aan de regering. Dat is interessant.

Er zal ongetwijfeld nog discussie zijn binnen de regering, want niet alle partijen zijn daar vragende partij voor. Het wetsvoorstel nr. 542 van de heer Van Quickenborne kan u misschien helpen om een compromis te vinden. Ik heb ook gezien dat de heer Soete intussen een wetsvoorstel dienaangaande heeft ingediend. Ook dat is interessant.

Het moet duidelijk zijn dat de regels moeten worden toegepast en die regels hebt u daarnet herhaald. Tenzij de betalingstransactie toegestaan is, dus alleen in dat geval, moet er altijd eerst worden terugbetaald en kan er pas daarna gediscussieerd worden.

In de zaak voor het Hof van Cassatie ging het bijvoorbeeld om iemand die voor 25.000 euro was

opgelicht. Die persoon heeft niet alleen een procedure moeten voeren in eerste aanleg en voor het hof van beroep, maar is zelfs naar het Hof van Cassatie moeten stappen. Dat heeft die persoon duizenden euro's aan advocatenkosten gekost. Voor een procedure voor het Hof van Cassatie moet immers een gespecialiseerde advocaat worden ingehuurd. Het Hof van Cassatie staat namelijk enkel voor die advocaten open.

Die persoon heeft dat gedaan. Ik breng hulde aan die persoon. Ik weet niet wie het is, al zal dat volgens de heer Soete morgen blijkbaar in de krant staan. Ik breng dus hulde aan die persoon. Dankzij de zaak heeft het Hof van Cassatie zich heel duidelijk uitgesproken over het begrip grove nalatigheid. De combinatie van dat alles zal ervoor zorgen dat mensen beter worden beschermd. Dat is het eerste punt.

Het tweede punt betreft wat u zegt over de problematiek van de limiet van 5.000 euro.

Ik begrijp van u dat mensen die limiet in uitzonderlijke gevallen inderdaad moeten kunnen verhogen en dus geen vier uur moeten wachten.

Ik geef een concreet voorbeeld. Een schadegeval met een auto kun je niet voorspellen, tenzij je natuurlijk bewust je auto beschadigt, maar dat is hier niet aan de orde. Artikel 51 van de PSR-richtlijn in wording voorziet daar trouwens ook in. Ik citeer in het Engels: "Payment services users shall have the right to adjust or opt out of the application of such delay period." Het gaat hier om de wachtperiode van vier uur.

Tot slot de heer Freilich. Dankzij uw excellente medewerker hebt u kennis kunnen nemen van het bericht op X. U zegt dat u er opnieuw naar zult kijken. Ik wil daar toch iets over zeggen, mijnheer de minister. De heer Freilich is geen advocaat, maar parlements lid. Ik zie dat hij zich op uw terrein begeeft en de indruk wekt dat hij dossiers onderzoekt. Dat is wel een bijzondere vorm van politiek dienstbetoon. Hij zegt letterlijk: "Stuur mij een phishingdossier op. Ik ga dat onderzoeken. Ik werk aan oplossingen."

Is dat wat u vrijdag zult afspreken in de ministerraad? Ik heb het gevoel, mijnheer de minister, dat parlementsleden voortaan ook een soort politiewerk gaan doen en mensen zullen helpen op een manier die hen op het verkeerde been zet. Als zoiets gebeurt, moet je mensen toch doorverwijzen naar politie en justitie. Stel dat iemand zegt: "Ik kan een beroep doen op mijnheer Freilich." Die persoon bezorgt hem vervolgens het dossier. Daar gaan dagen overheen en intussen gaat kostbare tijd verloren. Dan zet hij die mensen toch op het verkeerde spoor. Mijnheer de minister, ik vind dat u hic et nunc duidelijker moeten zeggen dat dit niet kan. Punt aan de lijn.

Anders vraag ik me af wat we vervolgens nog van mijnheer Freilich mogen verwachten. Mijnheer Soete, die het dossier zeer goed kent, doet zulke dingen niet. Hij zegt: "U moet naar de rechtbank gaan. We moeten de wetten verstrengen." Dat moet u doen, maar niet dit soort schijndienstbetoon. Waar eindigt dat?

Voorzitter, ik had graag nog een antwoord van de minister.

12.04 Minister **Rob Beenders**: Ik wil even terugkomen op wat u zei: het is altijd belangrijk om te weten wat niet in het akkoord stond. De opdracht aan de banken was niet om een akkoord te vinden over toegestane en niet-toegestane betalingen, de opdracht aan de banken was echt technisch en preventief. Omdat de tijd de vraag echter inhaalde en er een hele discussie over de aansprakelijkheid begon, hebben we dat gesprek wel parallel gevoerd. Ik wil de verdediging van de banken hier wel opnemen. Het plan dat ze hebben ingediend, met alle maatregelen die erin staan, is een sterk plan. Dat was ook onze concrete vraag. We hebben tijdens dat proces geprobeerd om het ook over die kwesties van de wetgeving te hebben. Daarover hebben we geen akkoord gevonden, maar dat doet geen afbreuk aan het plan. Ik wil dat heel duidelijk maken, want ik vind dat de banken een sterk plan met 15 actiepunten hebben afgeleverd. Het zou fout zijn om dat nu onderuit te halen met die andere discussie. Dat is een andere werf.

Het zijn natuurlijk wel dezelfde gesprekspartners. Het zou raar zijn om eerst te zeggen: we gaan dit doen tot 1 juli en op 2 juli beginnen we daaraan. Dat liep dus parallel, maar tijdens het proces is het gestrand op het verhaal over het protocol en de wet. Oké, ieder zijn mening. We gaan nu verder met die wet.

Ik heb volgens mij ook nog nooit een vraag van de heer Freilich over phishing in deze commissie gekregen. Ik wist niet of hij advocaat was of niet. Ik ken wel andere politici die ook advocaat zijn en zich met phishing bezighouden. Misschien is dat het geval, maar u ontkent dat.

Ik volg uw redenering helemaal. Als men het slachtoffer van phishing is, is tijd cruciaal. Als er iets is dat we nu moeten doen, is het vooral ervoor zorgen dat slachtoffers naar Fraudstop bellen en naar de politie gaan. Politiekorpsen zijn zich trouwens volledig aan het herorganiseren om slachtoffers van phishing voorrang te geven. Meer en meer politiekantoren werken op afspraak, waardoor men soms een week moet wachten om aangifte te doen. We bezoeken veel politiekorpsen die zeggen dat de druk op hun korps door phishing enorm is, omdat ze heel snel willen handelen. Ze werken volgens het principe van 48 uur, om vervolgens met speciale apps onmiddellijk het parket en de banken te informeren. Tijd is dus cruciaal. Ingrijpen in dat tijdsverhaal is gewoon niet aan te raden.

Ik ga zeker contact met hem opnemen om te vragen wat de bedoeling is, want we hebben het hier over hem terwijl hij zich niet kan verdedigen. Ik wil vooral weten wat hier aan de hand is. Ik ben het er wel mee eens dat elk slachtoffer zo snel mogelijk aangifte bij de politie moet doen. Misschien heeft een of andere politicus wel de ultieme oplossing tegen phishing. Dan wil ik daar wel naar luisteren. Ik ga dus contact met hem opnemen. Ik ken de achtergrond niet, maar ik roep wel op om snel te handelen.

12.05 Vincent Van Quickenborne (Anders.): Minister, wat u zegt, is juist. Trouwens, de vorige regering, waarin ik minister van Justitie was, heeft voor verschillende parketten tientallen mensen extra aangeworven om te werken aan de strijd tegen phishing. We hebben ook de fameuze doorrolvorderingen ingevoerd, zoals dat heet. U kent dat zeer goed. Dat betekent dat als er een klacht is bij de politie en het parket, men niet elk dossier individueel moet bekijken, maar die dossiers in globo kan behandelen. Dat is de strijd die we samen voeren. Ik ben blij dat deze regering daar ook heel veel aandacht aan besteedt.

Ik vind het echter totaal ongepast dat politici nu de indruk wekken dat zij individuele dossiers gaan oplossen. Ik heb de indruk dat hij dat doet omdat hij zich op die manier misschien wat interessant wil maken, maar hij zet de mensen op het verkeerde been. Hij zou de mensen veel beter doorverwijzen naar politie en justitie. Dat zou de zaken vooruithelpen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 56017974C de M. Steven Coenegrachts est sans objet.

13 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La dématérialisation totale des jeux vidéo décidée par Sony" (56018025C)

13 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De beslissing van Sony om videogames volledig te dematerialiseren" (56018025C)

13.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre,*

Dès janvier 2028, le géant du jeu vidéo Sony va arrêter la vente de jeux Playstation sur disque, ce qui représentait 25 % du marché en Belgique.

Même si cette évolution semble logique d'un point de vue économique et écologique, elle provoque un impact sur les consommateurs, voilà pourquoi je me permets de vous interroger à ce sujet aujourd'hui.

Par cette dématérialisation, les joueuses et joueurs ne seront plus « propriétaires » d'un bien et cette dépossession peut avoir des conséquences très concrètes, comme le formule un magazine spécialisé : « Imaginons un jeu vidéo qui sort en 2028. Il n'existe pas en version CD. Je l'achète sur une boutique numérique. Imaginons que ce jeu fasse un bide. Sony peut le retirer un mois plus tard à peine. Est-ce que ce que je vais être remboursé ? ».

La question est d'autant plus pertinente qu'un vaste mouvement nommé « Stop Killing Games » a subi le mois dernier un revers de la Commission européenne. Ce mouvement milite pour la préservation

des jeux vidéo en ligne. Malgré un soutien citoyen massif – près d'1,3 millions de signatures pour sa pétition –, la Commission a rejeté sa principale demande, à savoir d'obliger les éditeurs à maintenir leurs jeux jouables après la fermeture des serveurs, tant pour le plaisir du jeu que pour la protection du consommateur qui a déboursé pour ce divertissement.

Monsieur le ministre,

Tout d'abord, pourrions-nous avoir votre retour sur la décision de la Commission européenne de ne pas accéder à la demande du mouvement "Stop Killing Games"?

La décision de la dématérialisation totale laisse-t-elle placer une menace pour le droit des consommateurs? Existe-t-il des filets de sécurité permettant au consommateur de jouir de son bien en ligne pour une durée minimale, qu'importe le succès ou l'échec du jeu en question? Si tel est le cas, quelle est cette durée? Si ce n'est pas le cas, le gouvernement compte-t-il agir pour mieux protéger les consommateurs?

Je vous remercie pour vos réponses.

13.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, en ce qui concerne votre première question, je peux vous informer que j'ai installé en septembre 2025 un groupe de travail académique, réunissant plusieurs experts en matière de protection des consommateurs. L'initiative "Stop Killing Games" est l'un des sujets ayant retenu tout particulièrement mon attention et qui a été soumis à ce groupe de travail. Concrètement, nous avons demandé à ces experts d'examiner dans quelle mesure le droit de la consommation actuelle apporte déjà une réponse à la problématique des jeux vidéo achetés sous format numérique qui, après un certain temps, ne sont plus accessibles ou jouables. Nous leur avons également demandé d'évaluer si des mesures complémentaires seraient possibles et souhaitables afin de renforcer la protection des consommateurs dans ce domaine. Nous attendons prochainement une note de ce groupe de travail. Dès que mon cabinet aura reçu cette analyse, je serai en mesure d'en présenter les conclusions.

En ce qui concerne votre deuxième question, un mot est au cœur du débat: la transparence. Lorsque des entreprises choisissent de commercialiser des jeux vidéo exclusivement sous format numérique, les consommateurs doivent être informés de manière claire et compréhensible de leurs droits, ainsi que des caractéristiques du produit qu'ils achètent. Cela implique également qu'ils soient informés, avant l'achat, des conditions dans lesquelles l'accès à un jeu vidéo acquis sous format numérique ou son utilisation peuvent être interrompus. Le droit de la consommation actuelle prévoit déjà d'importantes garanties à cet égard. Les entreprises sont en effet tenues d'informer clairement les consommateurs des principales caractéristiques d'un produit ou d'un service avant la conclusion d'un contrat, afin de leur permettre de prendre une décision d'achat en toute connaissance de cause.

13.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, d'avoir livré un court instantané de la situation. Je vois notamment que des avocats néerlandais, mais également mexicains, s'attaquent à la décision de Sony de mettre fin aux jeux vidéo physiques. Dès lors que vous nous apprenez que l'initiative "Stop Killing Games" est l'un des sujets soumis au groupe de travail, nous attendrons avec impatience les conclusions de celui-ci.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De federale strategie ten aanzien van opgelegde geografische inkoopbeperkingen" (56018027C)

14 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La stratégie fédérale face aux contraintes territoriales d'approvisionnement" (56018027C)

14.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je reviens aujourd'hui vers vous avec un dossier qui me semble être un levier sous-estimé en termes de protection du pouvoir d'achat des Belges (et par ailleurs des Néerlandais et Luxembourgeois). Je parle des "contraintes territoriales d'approvisionnement".

Le 12 juin dernier, Le Soir publiait un article au titre évocateur: "Prix dans les supermarchés: le consommateur perdant... parce qu'il est belge?" La réponse est oui: des restrictions imposées par les multinationales font que pour un même caddie, le prix est plus élevé en Belgique qu'en France ou en Allemagne.

Je l'ai dit au début de ma prise de parole: c'est tout le BENELUX qui subit cette injustice qui se ressent dans le portefeuille. J'ai la chance d'être membre effectif du Parlement du BENELUX. J'ai écrit au Conseil des ministres qui m'a répondu en ces termes: "Il existe à la fois une pression politique de la part des États membres et une stratégie sous-jacente de la part de la Commission européenne pour parvenir à une proposition réglementaire concernant les contraintes injustifiées (...) La discussion est passée de la définition du problème à la question de savoir si et comment une réglementation européenne supplémentaire devrait être élaborée."

Monsieur le ministre, le 28 mai dernier, la Commission européenne a décidé de lancer une consultation publique qui devrait durer 12 semaines afin de récolter un maximum d'avis sur les contraintes territoriales d'approvisionnement et leurs impacts. J'apprends que le délai de consultation recommencera à courir une fois toutes les versions linguistiques publiées, ce qui me fait craindre à un allongement indéterminé : pourriez-vous me communiquer quand cette consultation devrait-elle prendre fin? Une fois cette consultation clôturée, en partenariat avec les États voisins lésés, comment le gouvernement fédéral compte-t-il accélérer le processus visant à lever ces restrictions ? Pas de précipitation, certes, mais cela fait des années et des années que la Commission européenne a connaissance du problème et je ne voudrais que cette consultation publique ne soit qu'un effet d'annonce.

14.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, ma réponse sera très courte. Je ne dispose malheureusement pas d'informations à ce sujet mais je vous rejoins dans votre analyse.

Il s'agit, à mon sens, d'un levier bénéfique pour le pouvoir d'achat des consommateurs, mais je ne peux vous en dire plus.

14.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette réponse courte et reviendrai vers vous sur ce sujet.

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

*Président: Patrick Prévot.
Voorzitter: Patrick Prévot.*

15 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les annulations dans le secteur culturel le 27 juin" (56018028C)

15 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De annuleringen in de cultuursector op 27 juni" (56018028C)

15.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre,

Le 27 juin dernier, en plein épisode caniculaire, l'IRM a émis une alerte orange aux orages sur une large partie du territoire.

L'institut ne sait pas tromper : des épisodes orageux très violents ont éclaté dans plusieurs localités.

Face à l'alerte émise, des organisateurs de festival – Couleur Café, Werchter – ont fait preuve de responsabilité en annulant les concerts prévus en soirée et en assurant le départ ordonné et sécurisé des festivaliers.

Reste la question des consommateurs lésés. Beaucoup de personnes achètent un "ticket d'un jour". Ces tickets journaliers représenteraient entre 20 à 40 % de la totalité des tickets vendus.

Monsieur le ministre,

Le droit reste flou en cas d'annulation ou d'interruption partielle de ce type d'événements. Reste comme je l'ai dit que les festivaliers d'un jour ont déboursé une somme importante. Ces derniers seront-ils bien remboursés ? Avez-vous été en contact avec les organisateurs des festivals Couleur Café et Werchter ? Que ressort-il de la décision prise par ces organisateurs ? Compte tenu de la multiplication des phénomènes météorologiques extrêmes liée au changement climatique, le gouvernement envisage-t-il une réflexion plus large sur l'adaptation du cadre juridique applicable aux grands événements culturels afin de concilier les impératifs de sécurité avec une meilleure protection des consommateurs ?

Je vous remercie pour vos réponses.

15.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, la sécurité du public doit toujours primer. Les décisions prises par les organisateurs de Couleur Café et de Rock Werchter l'ont été sur la base des recommandations des autorités compétentes, face à des conditions météorologiques exceptionnelles.

En ce qui concerne les billets, il est important de rappeler que l'achat d'un ticket implique l'application des conditions générales de vente. Celles-ci prévoient généralement les conséquences d'un cas de force majeure, comme une tempête ou des intempéries, ainsi que les éventuelles modalités de compensation. Si un consommateur estime que ses droits n'ont pas été respectés, il lui est toujours possible de les faire valoir. Entretemps, Live Nation a annoncé qu'une compensation exceptionnelle serait accordée aux festivaliers, à hauteur de 20 ou 25 euros selon le type de ticket – ce que je salue.

En revanche, la situation est différente pour les montants chargés sur les bracelets *cashless* et qui n'ont pas pu être utilisés. Il s'agit d'un service qui n'a pas été fourni. Les consommateurs doivent pouvoir récupérer ces sommes sans être soumis à des frais injustifiés. C'est pourquoi j'ai demandé à Live Nation de communiquer rapidement et de manière transparente. Les consommateurs ne doivent pas rester dans l'incertitude. Face à la multiplication de ces phénomènes météorologiques de ce type, on peut se demander s'ils pourront encore être qualifiés de circonstances extraordinaires à l'avenir. Si le cadre juridique actuel permet de couvrir ces situations, je reste néanmoins attentif à l'évolution de ces phénomènes.

15.03 Patrick Prévot (PS): Je vous remercie, monsieur le ministre, d'avoir livré un instantané de la situation.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Président: Roberto D'Amico.

Voorzitter: Roberto D'Amico.

16 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'avertissement de l'Ombudsman des Assurances" (56018037C)

16 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De waarschuwing van de Ombudsman van de Verzekeringen" (56018037C)

16.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre,*

Selon l'Ombudsman des assurances, plusieurs consommateurs ont reçu des informations erronées de la part de chatbots reposant sur l'IA mis en place par certaines compagnies d'assurance.

Dans plusieurs dossiers, ces assistants virtuels auraient indiqué à tort que certains sinistres étaient couverts par une assurance incendie, alors que les contrats ne prévoyaient pas une telle couverture.

Si les assureurs concernés ont finalement assumé leur responsabilité et trouvé une solution pour les assurés concernés, l'Ombudsman estime que ce phénomène est appelé à se développer avec l'essor de l'IA générative et des futurs agents conversationnels capables d'accompagner, voire de réaliser, la souscription d'un contrat d'assurance.

Monsieur le ministre,

Pourrions-nous avoir votre retour quant à cet avertissement de l'Ombudsman des assurances? Vous assistez comme moi à l'expansion de l'IA. Je ne voudrais pas que cet avertissement se transforme en sonnette d'alarme lors du rapport 2026 de l'Ombudsman : comment comptez-vous agir afin que les informations communiquées par des chatbots soient exactes, complètes et conformes aux contrats effectivement proposés?

Je vous remercie pour vos réponses.

16.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, l'avertissement lancé par l'Ombudsman des assurances mérite toute notre attention. Les outils numériques, notamment les *chatbots* basés sur l'IA, peuvent améliorer les services proposés aux consommateurs, mais il convient parallèlement d'accorder une attention suffisante aux risques que peut comporter l'utilisation de l'intelligence artificielle. C'est précisément pour cette raison que la loi européenne AI Act prévoit un cadre harmonisé pour le développement de l'utilisation de l'intelligence artificielle.

Ce cadre repose sur une approche fondée sur les risques, dans laquelle les obligations dépendent du risque présenté par un système d'IA, et les systèmes d'IA utilisés dans le secteur des assurances doivent respecter les obligations imposées par l'AI Act en fonction de la nature et de l'utilisation prévues du système. Selon l'application concrète, ces systèmes peuvent être considérés comme des IA à haut risque, notamment lorsqu'ils sont utilisés pour évaluer l'accès à certains services d'assurance. Dans ce cas, des exigences strictes s'appliquent en matière de gestion des risques, de qualité des données, de contrôle humain et de transparence, compte tenu de l'impact potentiel sur les droits fondamentaux des citoyens, notamment le risque de discrimination ou d'exclusion injustifiée des services financiers.

En outre, l'AI Act prévoit des obligations spécifiques de transparence pour les systèmes d'IA qui communiquent directement avec des personnes, tels que les *chatbots* basés sur l'intelligence artificielle. Les consommateurs doivent être clairement informés qu'ils communiquent avec un système d'IA afin qu'il n'y ait aucune confusion à ce sujet. La responsabilité du respect de la réglementation applicable et de la bonne prestation des services incombe toujours à l'entreprise qui utilise l'application de l'intelligence artificielle, telle qu'une compagnie d'assurances.

L'administration suit de près la mise en œuvre de l'AI Act et collabore avec les autorités de contrôle compétentes pour en assurer l'application pratique. Étant donné que l'AI Act entre en vigueur par étapes et n'est pas encore pleinement applicable, il serait pour l'instant prématuré de se prononcer sur l'efficacité du nouveau cadre dans ce secteur. Si, à l'avenir, l'expérience pratique montre que des orientations, une surveillance ou des mesures correctives supplémentaires sont nécessaires pour mieux protéger les consommateurs, les autorités compétentes pourront prendre les mesures appropriées.

Concernant la deuxième question, je vous informe que je veillerai, en concertation avec mes collègues compétents pour le numérique et l'économie, qui coordonnent actuellement la mise en œuvre de l'AI Act, à ce que cette nouvelle réglementation entre en application en Belgique dans les meilleurs délais et d'une manière effective.

Dans le cadre de cette mise en œuvre, des autorités de surveillance du marché compétentes pour contrôler l'application de l'AI Act, y compris dans le secteur des assurances, seront désignées. Elles pourront constater et sanctionner les manquements commis. L'Ombudsman des assurances pourra coopérer en vertu de l'AI Act avec les autorités de surveillance du marché.

En outre, si les manquements constatés dans le chef des entreprises d'assurances se poursuivent, je me concerterai avec l'Ombudsman des assurances et les secteurs pour voir les mesures que celles-ci pourraient prendre afin de mettre fin à ce type de manquements. Je vous remercie de votre attention.

16.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, ma réplique sera courte. La réponse de M. le ministre était longue et argumentée. J'ai posé cette question à la suite de travaux antérieurs. Je le remercie en tout cas d'avoir livré un instantané de la situation.

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

*La réunion publique de commission est levée à 16 h 40.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.40 uur.*

Schriftelijk behandelde mondelinge vragen

Questions orales traitées par écrit

De antwoorden werden door de minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen bezorgd.

Les réponses ont été fournies par le ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances.

[17] Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Fraudstop" (56017807C)

[17] Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Fraudstop" (56017807C)

Monsieur le Ministre,

Le lancement récent de Fraudstop, le nouveau numéro unique permettant aux consommateurs de faire rapidement bloquer leurs moyens de paiement en cas de fraude, constitue une avancée importante. En simplifiant les premières démarches des victimes et en offrant un point d'entrée unique accessible 24 heures sur 24, ce dispositif répond à une attente de longue date.

Nous savons en effet que, face à une fraude bancaire, chaque minute compte. Plus le signalement est rapide, plus les chances de limiter les pertes financières sont importantes.

Toutefois, plusieurs acteurs, dont Testachats, soulignent déjà certaines limites du dispositif. Toutes les banques ne participent pas encore à Fraudstop, notamment certaines néobanques largement utilisées par les consommateurs. Par ailleurs, le numéro unique constitue essentiellement un point d'entrée : les victimes doivent encore multiplier les démarches auprès de leur banque, de la police, des opérateurs télécoms ou d'autres services pour signaler les faits, obtenir de l'aide ou demander un remboursement.

Enfin, de nouvelles tentatives d'escroquerie exploitent déjà la notoriété de services comme Card Stop afin de tromper les consommateurs, ce qui montre que la lutte contre la fraude doit sans cesse s'adapter aux nouvelles pratiques des cybercriminels.

Dès lors Monsieur le Ministre :

Quel premier bilan tirez-vous du lancement de Fraudstop ?

Des démarches sont-elles en cours afin d'élargir le dispositif aux établissements financiers qui n'y participent pas encore, notamment les néobanques et les fintechs ?

Envisagez-vous d'aller plus loin en développant, à terme, un véritable guichet unique permettant aux victimes de fraude d'effectuer l'ensemble de leurs démarches auprès d'un seul point de contact ?

Enfin, quelles initiatives comptez-vous prendre afin de renforcer l'accompagnement des victimes, notamment en matière d'information, de remboursement et de prévention face aux nouvelles formes d'escroquerie ?

Je vous remercie,

Antwoord - Réponse:

Madame la Représentante,

1. Je peux annoncer que cette initiative, unique en Europe, est une réussite puisque ce service offre la possibilité aux victimes de contacter un seul numéro de téléphone à tout moment de la journée lorsqu'elles sont confrontées à une fraude en ligne, ce qui permet une réaction plus rapide des victimes potentielles afin d'être rapidement aidées par leur banque et de bloquer leurs applications numériques, à un moment où elles peuvent être en situation de panique. Ce service n'est toutefois opérationnel que depuis un mois, et il est encore trop tôt pour en tirer un bilan chiffré complet."

2. Je tiens à souligner que presque beaucoup de banques de détail belges s participent à cette initiative et j'encourage fortement celles qui ne participent pas à y adhérer afin d'aider au mieux leurs clients à effectuer les démarches en cas de phishing. Cette adhésion pourrait faire gagner du temps et de l'argent à leurs clients.

Pour autant, il ne faut pas oublier que toutes les banques belges doivent obligatoirement être joignables à tout moment de la journée 24h/24 et 7j/7, pour répondre à leurs clients en cas de problèmes, que ce soit via Fraudstop ou via leurs propres canaux/numéros de téléphone.

3. La mise en place d'un guichet unique ne figure pas parmi mes projets et ne me paraît pas nécessaire à ce stade. En effet, l'existence de Fraudstop permet déjà de réagir de manière plus rapide aux fraudes liées aux services bancaires en ligne ou aux applications bancaires, en offrant aux victimes un point de contact efficace pour faire bloquer les opérations frauduleuses. En revanche, je travaille sur un autre projet avec le secteur bancaire qui consiste à créer une plateforme d'échange d'informations sur la fraude entre les banques, afin de détecter plus rapidement les fraudes et de récupérer les fonds. Je prends cette initiative dans l'attente de l'entrée en vigueur de PSR, qui prévoit également des mesures de protection supplémentaires pour les consommateurs.

4. Nous travaillons sur plusieurs pistes avec plusieurs acteurs impliqués dans le phishing afin d'avoir une vision commune et ambitieuse pour combattre le phishing. Premièrement, il y a le plan d'action de Febelfin qui est concret et est porté par l'ensemble du secteur, et ce, dans le but de mettre en place des mesures communes appliquées par toutes les banques, comprenant une liste précise et concrète d'actions assorties d'un calendrier d'exécution, ainsi qu'un renforcement significatif des efforts actuels, compte tenu de la gravité et de la croissance du phénomène. En outre, doit venir s'y ajouter le cadre réglementaire européen, en vertu de l'entrée en vigueur prochaine de la proposition Payment Services Regulation, qui est un règlement et ne devra donc pas être transposé en droit national.

Par exemple, les banques ont déjà comme mission de mettre en garde leurs clients contre la fraude en ligne et les appellent à rester vigilants. Elles doivent d'ailleurs échanger des informations et collaborer avec d'autres partenaires, tels que la police et la justice, afin de lutter efficacement contre la fraude à la banque en ligne. De plus, Febelfin s'est donc engagé, dans son plan d'action, à élaborer une charte dans laquelle les banques s'engagent à accompagner individuellement les clients victimes et à traiter leur dossier dans un délai de 15 jours ouvrables bancaires et a également développé de nouveaux modules sur la fraude en ligne dans l'application Digifacile, une plateforme d'apprentissage des compétences numériques, incluant désormais des outils pour reconnaître les fraudes

En outre, des fiches d'information sur les fraudes et les arnaques en ligne établies par les trois Autorités européennes de surveillance (EBA, EIOPA, et ESMA) seront mises à disposition des consommateurs sur le site Internet de la FSMA et du SPF Economie. Ces conseils pratiques et ludiques aideront les consommateurs à reconnaître et lutter contre les différents types de fraudes bancaires et d'escroqueries financières. La première fiche d'information porte sur les « fraudes et arnaques liées aux crypto-actifs » et la seconde fiche d'information porte sur les « fraudes financières en ligne et scams dans un monde avec l'intelligence artificielle ».

Le développement de l'éducation numérique demeure une priorité afin de renforcer la capacité des consommateurs à identifier les risques et à adopter des comportements sécurisés, quel que soit le canal de paiement utilisé.

En ce qui concerne le remboursement, nous avons constaté que les dispositions légales en matière d'opération de paiement non autorisée ne sont pas toujours appliquées correctement. Ma position ainsi que celle de mon administration est claire : quand cela concerne un paiement non autorisé, l'article VII.43 du CDE impose à la banque de rembourser immédiatement la victime, avant de procéder à un examen plus approfondi, notamment sur l'existence d'une négligence grave. Dans l'accord de gouvernement, il était prévu de s'assurer que les banques appliquent correctement les dispositions légales. A cette fin, toute mesure nécessaire sera prise, en concertation avec les autres ministres compétents.

18 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La recrudescence des escroqueries en ligne" (56017808C)

18 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De toename van het aantal gevallen van online oplichting" (56017808C)

Monsieur le Ministre,

L'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) vient d'ajouter 25 nouvelles plateformes à sa liste des plateformes de trading frauduleuses. Ces sites promettent des gains rapides et faciles afin d'attirer les investisseurs, avant de les dépouiller de leurs économies.

Cette nouvelle mise en garde illustre une recrudescence préoccupante des escroqueries financières en ligne. Les fraudeurs utilisent désormais des sites internet particulièrement crédibles, des publicités ciblées sur les réseaux sociaux, de faux conseillers en investissement ou encore l'intelligence artificielle pour usurper l'identité de personnalités publiques ou d'institutions financières.

Les conséquences peuvent être dramatiques pour les victimes, qui perdent parfois plusieurs dizaines de milliers d'euros et se retrouvent confrontées à des démarches particulièrement complexes pour tenter de récupérer leur argent.

Cette évolution démontre que les dispositifs de prévention et d'information doivent continuellement s'adapter aux nouvelles méthodes employées par les cybercriminels.

Dès lors Monsieur le Ministre :

Comment analysez-vous la multiplication des plateformes de trading frauduleuses visant les consommateurs belges ?

Disposez-vous de données sur l'évolution du nombre de signalements et des pertes financières liées à ce type d'escroqueries ?

Quelles actions menez-vous, en collaboration avec la FSMA et les autres autorités compétentes, afin de renforcer la prévention et d'informer les consommateurs face à ces nouvelles formes de fraude ?

Enfin, envisagez-vous de renforcer la coopération avec les plateformes numériques, les réseaux sociaux et les moteurs de recherche afin de limiter plus rapidement la diffusion de ces publicités frauduleuses et de protéger les consommateurs ?

Je vous remercie.

Antwoord - Réponse:

Madame la Députée,

Les tendances générales de la fraude en ligne sont à la hausse ces dernières années. La fraude à l'investissement ne fait pas exception. Ces tendances sont exacerbées par le développement et l'usage

par les fraudeurs de l'intelligence artificielle, qui joue un rôle de facilitateur dans la mise en place de ces escroqueries.

Cette évolution s'inscrit dans la dynamique plus large de la fraude en ligne. C'est pourquoi la fraude à l'investissement est également suivie au sein du groupe de travail transversal Anti-Online Fraude, que je copréside avec le ministre Quintin et qui bénéficie de l'appui du Centre pour la Cybersécurité Belgique, en vue d'un plan d'action national contre la fraude en ligne.

Concernant les investissements en ligne, le nombre de signalements reçus en 2023 (564) diminue graduellement chaque année (419 en 2024 et 334 en 2025). Nous ne constatons pas de corrélation claire entre le nombre de signalements reçus et le préjudice total déclaré par les victimes. Nous observons depuis 2023 une diminution du nombre de signalements reçus chaque année, sans pour autant que cette diminution ne se reflète dans le montant total du préjudice annuel déclaré. En effet, le préjudice total déclaré en 2025 (€ 7.782.076) est quasiment 2 fois supérieur au préjudice total déclaré l'année précédente. Le préjudice déclaré (et partiel) de l'année en cours (€ 3.688.342) talonne déjà le préjudice total déclaré pour l'ensemble de l'année 2024 (€ 3.774.778).

Le SPF Economie et la FSMA collaborent régulièrement ensemble à l'élaboration et la diffusion de campagnes de sensibilisation. À titre d'exemple, la campagne contre les faux investissements en ligne, initiée par le Centre pour la Cybersécurité en Belgique (CCB) et diffusée en fin 2025 a regroupé de nombreux acteurs impliqués dans la lutte contre la fraude tels que la FSMA, Febelfin, le SPF Économie, la Cyber Security Coalition ainsi que les services de prévention de la police. Une nouvelle campagne de sensibilisation regroupant le SPF Economie, le CCB et la FSMA est en cours de préparation et verra le jour en décembre 2026.

De plus, le SPF Economie publie régulièrement de nombreux avertissements sur ses différents canaux de communication. Les avertissements de la FSMA y sont également republiés.

L'article XV.5/1 du Code de droit économique permet, lorsqu'aucun autre moyen n'est efficace, d'ordonner aux différents fournisseurs de services intermédiaires de supprimer un contenu en ligne ou d'en restreindre l'accès afin de protéger les consommateurs belges. Depuis le 17 mai 2026, une nouvelle disposition est entrée en vigueur et permet d'obliger les plateformes en ligne, les moteurs de recherche et les sites comparateurs à supprimer les références à des contenus illégaux. L'Inspection économique utilisera activement cette nouvelle compétence dans les prochains mois, si nécessaire.

Mon objectif reste inchangé : la fraude ne peut pas payer pour les criminels, et les consommateurs qui en sont victimes ne peuvent être laissés seuls face aux conséquences.

19 Question de Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le développement des paiements mobiles" (56017810C)

19 Vraag van Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De ontwikkeling van mobiel betalen" (56017810C)

Monsieur le Ministre,

Les habitudes de paiement des Belges connaissent une évolution rapide. Selon le Baromètre des paiements numériques 2026, 59 % des Belges utilisent désormais leur smartphone, leur montre connectée ou un QR Code pour régler leurs achats, contre 35 % en 2021. Par ailleurs, 84 % des consommateurs déclarent aujourd'hui préférer les paiements électroniques au paiement en espèces.

Cette évolution facilite incontestablement le quotidien des consommateurs. Elle s'accompagne toutefois de nouveaux risques. Le smartphone est devenu bien plus qu'un simple moyen de paiement : il centralise les applications bancaires, les outils d'authentification, les mots de passe, les billets électroniques ou encore les cartes de fidélité. En cas de perte, de vol ou de piratage, c'est désormais une grande partie de la vie numérique des consommateurs qui peut être compromise.

Dans le même temps, les cybercriminels adaptent leurs méthodes. Les tentatives de phishing, les faux SMS, les courriels frauduleux ou les applications malveillantes ciblent de plus en plus les smartphones afin d'accéder aux données bancaires des utilisateurs. Cette évolution suscite d'ailleurs des inquiétudes : 58 % des Belges se disent réticents à l'utilisation des paiements biométriques et plus d'un consommateur sur deux doute encore de leur sécurité.

Dans ce contexte, il apparaît essentiel que la protection des consommateurs évolue au même rythme que les nouveaux usages. Dès lors Monsieur le Ministre :

Comment évaluez-vous l'évolution des risques auxquels sont confrontés les consommateurs avec le développement des paiements mobiles ?

Quelles actions entendez-vous mettre en œuvre afin de renforcer la prévention et la sensibilisation des consommateurs face aux nouvelles formes de fraude liées aux paiements numériques ?

Considérez-vous que le cadre actuel de protection des consommateurs est suffisamment adapté à ces nouveaux usages ou des adaptations sont-elles envisagées ?

Enfin, quelles initiatives comptez-vous prendre afin de renforcer la confiance des consommateurs dans les paiements mobiles tout en garantissant un niveau élevé de protection de leurs droits ?

Je vous remercie.

Antwoord - Réponse:

Madame la Représentante,

Les paiements mobiles progressent aussi vite que les risques qui les accompagnent. Le Baromètre des paiements numériques 2026 confirme que près de six consommateurs belges sur dix paient aujourd'hui via smartphone ou objet connecté, ce qui en fait une cible de choix pour les fraudeurs. Le phishing, le smishing, le spoofing et les applications malveillantes gagnent en sophistication et visent de plus en plus l'appareil mobile lui-même, plutôt que le seul compte bancaire. Les chiffres le confirment : le Centre pour la Cybersécurité Belgique a recensé plus de 3,6 millions de signalements de phishing sur le seul premier trimestre de 2026, contre près de 10 millions sur toute l'année 2025, et Febelfin évalue le préjudice à environ 49 millions d'euros en 2024. Le défi est donc de maintenir un niveau de protection élevé sans freiner l'innovation ni le développement de solutions de paiement modernes.

Le plan d'action conclu avec Febelfin début juillet répond en partie à cette évolution, avec plusieurs mesures qui visent spécifiquement l'appareil mobile : une détection renforcée des malwares et des outils d'accès à distance utilisés pour prendre le contrôle du téléphone d'un client, des procédures d'authentification qui affichent plus clairement ce que le client signe ou approuve, et un renforcement des couches de sécurité d'itsme pour empêcher qu'un fraudeur n'active une application bancaire sur un nouvel appareil à l'insu de la victime. FraudStop, le numéro unique lancé en juin, permet en outre de bloquer rapidement ses comptes et cartes en cas de doute. À ces engagements sectoriels s'ajoute une approche transversale, dans la mesure où une grande partie de la fraude sur mobile prend racine en dehors du secteur bancaire, via un SMS frauduleux ou une fausse application plutôt que via la banque elle-même. C'est pourquoi je copréside, avec le ministre Quintin, un groupe de travail qui réunit les cabinets et administrations concernés, avec l'appui du Centre pour la Cybersécurité Belgique, pour associer notamment les opérateurs télécoms à la détection et au blocage de ces tentatives avant qu'elles n'atteignent le consommateur. Sur le plan de la sensibilisation, les autorités européennes de surveillance mettront prochainement à disposition, via les sites de la FSMA et du SPF Économie, des fiches pratiques sur les fraudes liées aux crypto-actifs et sur les arnaques financières en ligne à l'ère de l'intelligence artificielle. L'éducation numérique des consommateurs reste, à mes yeux, la meilleure protection contre des techniques de fraude qui évoluent plus vite que n'importe quelle mesure technique. Sur le plan de la sensibilisation, les autorités européennes de surveillance mettront prochainement à disposition, via les sites de la FSMA et du SPF Économie,

des fiches pratiques sur les fraudes liées aux crypto-actifs et sur les arnaques financières en ligne à l'ère de l'intelligence artificielle. L'éducation numérique des consommateurs reste, à mes yeux, la meilleure protection contre des techniques de fraude qui évoluent plus vite que n'importe quelle mesure technique.

Le cadre actuel n'est pas démuné. Le livre VII du Code de droit économique plafonne les paiements sans code PIN à 50 euros, avec un code obligatoire dès que le cumul des paiements atteint 150 euros. La directive PSD2 impose une authentification forte pour tout paiement électronique, sous peine pour le prestataire qui ne l'exige pas d'être responsable du préjudice, et le règlement délégué 2018/389 en précise les normes techniques. Ce cadre reste toutefois pensé pour les modes de paiement d'hier plus que pour le smartphone d'aujourd'hui, qui concentre application bancaire, moyens d'authentification et données personnelles en un seul point de défaillance. C'est précisément ce que le PSR doit corriger, avec des règles spécifiques sur le spoofing, l'activation de nouvelles applications mobiles, une période de réflexion obligatoire avant certaines opérations, et un partage de données renforcé entre acteurs pour détecter la fraude en amont.

La confiance dans les paiements mobiles ne se construit pas seulement par la technique, mais aussi par la certitude d'être protégé en cas de fraude. C'est pourquoi je poursuis, en parallèle des mesures de prévention, le travail sur la loi qui clarifie l'obligation de remboursement immédiat des banques, ainsi que sur la transparence renforcée des avis de l'Ombudsfin. Ce travail se fait en concertation avec les ministres compétents, notamment au sein du groupe de travail transversal contre la fraude en ligne que je copréside avec le ministre Quintin.