

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

DINSDAG 29 SEPTEMBER 2026

Namiddag

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

du

MARDI 29 SEPTEMBRE 2026

Après-midi

De behandeling van de vragen vangt aan om 17.10 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Reccino Van Lommel.

Le développement des questions commence à 17 h 10. La réunion est présidée par M. Reccino Van Lommel.

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

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

01 Questions jointes de

- François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le remboursement immédiat des victimes du phishing" (56018043C)

- Vincent Van Quickenborne à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La législation interprétative en matière d'hameçonnage et de négligence grave" (56018302C)

- François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La répartition des responsabilités dans le cadre du phishing" (56018359C)

- Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'hameçonnage" (56019117C)

01 Samengevoegde vragen van

- François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De onmiddellijke terugbetaling van phishingsslachtoffers" (56018043C)

- Vincent Van Quickenborne aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De interpretatieve wetgeving inzake phishing en grove nalatigheid" (56018302C)

- François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gedeelde verantwoordelijkheid bij phishing" (56018359C)

- Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Phishing" (56019117C)

De **voorzitter**: De vragen van collega's De Smet en Van Quickenborne vervallen, aangezien zij niet aanwezig zijn.

01.01 **Annik Van den Bosch** (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, op 26 mei zei u in deze commissie: "De wet is duidelijk: eerst terugbetalen, dan pas onderzoeken." Op 8 juli herhaalde u het nog krachtiger: "Banken moeten de wet respecteren. Het kan niet dat mensen eerst naar de rechtbank moeten stappen om hun rechten af te dwingen." Dat is straffe taal, mijnheer de minister, een taal die slachtoffers hoop gaf.

Intussen zit het instrument dat die woorden kracht moet geven, uw wetgeving, echter muurvast in uw eigen regering. Denk even aan het koppel van 90 en 93 jaar dat in januari werd opgebeld door een

nepbankmedewerker en binnen één dag bijna 50.000 euro kwijt was. Hun bank weigerde te betalen wegens grove nalatigheid. Pas nadat ze naar de rechter stapten, kregen ze in mei hun geld terug. Ze hadden het geluk dat hun zaak de pers haalde en dat de rechter hen gelijk gaf.

U zei het zelf al herhaaldelijk: mensen zouden dat recht niet via de rechtbank hoeven te moeten afdwingen, ze zouden het gewoon moeten kunnen inroepen. Vandaag kunnen ze dat niet, want de wettekst die dat afdwingbaar maakt, ligt niet op tafel in het Parlement. Hij zit vast tussen de regeringspartijen.

De cijfers tonen hoe dringend het is. Vorig jaar verloor België 93 miljoen euro aan phishing, een stijging van 30 % op één jaar tijd. Alleen al in West- en Oost-Vlaanderen ging het dit jaar al om 12 miljoen euro schade. Ondertussen boekten de vier Belgische grootbanken de voorbije drie jaar gemiddeld 8,28 miljard euro winst per jaar. Terwijl die winsten torenhoog blijven, wordt een gepensioneerd koppel weggezet als grof nalatig om geen euro te moeten terugbetalen.

Het wetsontwerp dat daar een einde aan moet maken, wacht al weken op een akkoord binnen de regering. Mijnheer de minister, elke week dat dit wetsontwerp blijft hangen in de ministerraad, is een week waarin nieuwe slachtoffers zich moeten beroepen op individuele rechtszaken in plaats van op een duidelijke wet. Dat is niet alleen frustrerend, het is een verschil tussen wie het geluk heeft om gehoord te worden en wie gewoon zijn spaargeld kwijt is.

Ik heb daarom enkele vragen voor u. Klopt het dat uw wetgeving nog altijd niet is goedgekeurd door de ministerraad? Sinds wanneer ligt dit ontwerp exact op tafel? In welke fase van de procedure bevindt het zich vandaag?

Welke partij, welk kabinet of welke minister houdt dit ontwerp precies tegen? Waarover gaat de discussie binnen de regering concreet? Is er onenigheid over de inhoud, over de timing of over iets totaal anders?

U zei hier op 8 juli dat banken de wet moeten respecteren. Vindt u het zelf niet ongemakkelijk dat u die eis stelt aan banken, terwijl uw eigen regering er niet in slaagt om de wettekst goed te keuren die deze afdwingbaarheid moet garanderen?

Hoeveel slachtoffers hebben zich sinds uw aankondiging van 26 mei bij u, bij de Ombudsfin of bij Febelfin gemeld met dossiers waarin de discussie over grove nalatigheid nog altijd niet is opgelost?

Blijft u bij uw engagement om deze bepaling er nog dit jaar door te krijgen? Tegen wanneer verwacht u het ontwerp effectief aan het Parlement te kunnen voorleggen? Welke concrete stappen onderneemt u om de blokkering binnen de regering deze maand nog te doorbreken?

Tot slot, wat raadt u slachtoffers vandaag concreet aan zolang de wet er niet is? Moeten zij, net als het koppel in januari, individueel naar de rechter stappen om hun gelijk te halen?

01.02 Minister **Rob Beenders**: Phishing is inderdaad een topic dat hoog op de agenda staat, om consumenten te beschermen. Het bankenplan is nu in uitvoering. Iedereen die digitaal bankiert, zal al gemerkt hebben dat er in de app zaken zijn veranderd die de bescherming verbeteren. De eerste cijfers van toch al één grootbank zijn positief, maar dat wil niet zeggen dat we er zijn. Laat dat duidelijk zijn. Het toont echter wel aan dat het bankenplan met onze 15 acties die sense of urgency bij de banken zeker heeft verhoogd. Het overleg met de banken moet op een constructieve manier worden gevoerd, om stappen vooruit te zetten en mensen te beschermen.

Ik vind dat er inderdaad een probleem is bij de naleving van de wet. Daar blijf ik bij. Het is natuurlijk niet zo dat de aankondiging van het wetsontwerp door de regering voor een vacuüm heeft gezorgd binnen het rechtssysteem. Er is vandaag al een hele duidelijke wet. Wij willen eigenlijk de wet preciseren op het vlak van toegestane en niet-toegestane betalingen.

We zien nu discussies tussen een slachtoffer en een bank over een phishingaanval die door een bank als toegestaan wordt aanzien en dikwijls door de Ombudsfin als niet toegestaan. Dan is dat wel heel raar voor een slachtoffer om met twee adviezen misschien niets te krijgen, omdat de bank zegt dat ze niets doet, terwijl de Ombudsfin zegt dat de wet helemaal in het voordeel van het slachtoffer is. Die

mensen hebben zelfs geen nieuwe wet nodig, want de wet is al goed. Het probleem is dat de bank zich er niet aan houdt.

Het voorstel van de regering bevat ook verschillende elementen. Ik geef er een als voorbeeld. Ik vind het belangrijk dat de adviezen van de Ombudsfin, die vandaag niet bindend zijn, door een bank transparant worden gemaakt vanaf het moment dat deze zich niet aan dat advies houdt. Ik vind dat heel belangrijk, omdat een bank dan eigenlijk publiekelijk moet zeggen dat ze het advies van de Ombudsfin niet volgt, om die en die reden. Als de Ombudsfin een advies maakt op basis van wetgeving en een bank volgt dat niet, dan is het heel vervelend als men dat moet communiceren. Dat zorgt er dan ook voor dat de wet die er vandaag is veel robuuster is.

Er staan nog andere zaken in die wet die de consument nog meer moeten beschermen en die de bank meer duidelijkheid geven over wat die precisering van toegestane en niet-toegestane betalingen inhoudt. Over deze wet wordt gediscussieerd in de regering. Ik ben daarover nog steeds bilateraal met collega's aan het discussiëren.

Ik blijf bij mijn engagement, dat ik ook in de zomer heb toegelicht. Dat is absoluut niet veranderd. Ik wil een akkoord over die wet, zodat ik daar zo snel mogelijk mee naar het Parlement kan komen, wetend dat er ook nog Europese wetgeving aankomt die op heel veel vlakken stappen vooruitzet naar verduidelijking en bescherming van de consument. Over een aantal zaken kan men discussiëren. Ik vind echter dat we snel moeten gaan. Ik had heel graag in de zomer een akkoord gehad. Dat was er nog niet, maar ik praat verder en het wetsontwerp ligt nog steeds op tafel. Het is niet weg. Het staat op dit moment zelfs heel hoog op de agenda. Ik hoop de komende weken een doorbraak te krijgen, maar het engagement blijft hetzelfde.

Ondertussen zien we dat meer en meer slachtoffers naar de rechtbank stappen. Ik deel uw mening. Dat is ook de reden waarom we de uitspraken van de rechtbank gebruiken om die wet meer te preciseren. Het is niet oké dat een wet bestaat en dat één partij zich daar niet aan houdt, waarna men zijn rechten voor de rechtbank moet gaan afdwingen. Dat voelt heel onrechtvaardig en dat moeten we gelijktrekken.

U zult in de volgende weken zeker iets horen.

In 2023 zijn er 1.010 dossiers geanalyseerd bij de Ombudsfin, 789 in 2024 en in 2025 748. De Economische Inspectie heeft 31 meldingen gekregen van weigering van terugbetaling in 2024, 43 in 2025 en 86 al dit jaar. Dat toont aan dat het groeit, maar over het maatschappelijke probleem moeten we niet meer discussiëren, dat is door iedereen wel gekend. Elke stap die we als overheid kunnen zetten om slachtoffers te beschermen, zullen we nemen.

01.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoorden. Mijn hele discours gaat inderdaad over het feit dat de wet al bestaat, maar dat de banken die gewoon naast zich neerleggen, wat schandalig is. We kijken dus echt uit naar uw wet en hopen dat die er snel komt. We zullen hier zeker nog op terugkomen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La suspension temporaire du remboursement des crédits" (56018371C)

02 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Tijdelijk uitstel van kredietaflossing" (56018371C)

02.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, on les appelle pauses, moratoires, reports: plusieurs termes qui peuvent être utilisés pour définir un dispositif budgétairement neutre pour l'État et qui a fait ses preuves lors des crises sanitaire et énergétique. Ce dispositif consiste à pouvoir faire sauter la mensualité d'un crédit pour la reporter à la fin du calendrier des échéances. À l'heure actuelle, de nombreux ménages et particuliers qui ont du mal à joindre les deux bouts contractent une nouvelle ligne de crédit pour faire face à des imprévus: une machine à laver qui nous lâche, un séchoir, un

ordinateur portable, etc. Cela les conduit dans la spirale de l'endettement et puis du surendettement.

Mon groupe propose de prévenir ce risque de surendettement en permettant aux personnes ayant un crédit hypothécaire de suspendre temporairement le paiement d'une mensualité sous certaines conditions. Ce dispositif est très répandu dans les pays anglo-saxons, notamment en Irlande ou au Canada.

Monsieur le ministre, pouvez-vous nous faire un état des lieux des banques permettant un tel dispositif dans leur contrat? Êtes-vous en mesure de me communiquer le nombre de Belges ayant bénéficié d'un tel dispositif au cours de ces dernières années? Je peux évidemment passer par une question écrite, le cas échéant, si cela est plus facile.

Confirmez-vous que ces mécanismes de report utilisés pendant la crise du covid-19 et la crise énergétique n'ont entraîné aucun problème dans le respect des échéances postérieures telles qu'inscrites dans le contrat? Quelle est la position du gouvernement quant à l'inscription de ce mécanisme en droit durable, simple et harmonisé? En d'autres mots, que pensez-vous de la proposition du groupe socialiste?

02.02 Rob Beenders, ministre: Je peux vous donner les chiffres et si c'est trop difficile d'en prendre note, je peux vous donner une copie après la commission. Concernant vos deux premières questions, je suis attentif à la situation des ménages confrontés à des difficultés de remboursement. Selon la Banque nationale de Belgique, 258 819 personnes avaient au moins un défaut de paiement enregistré au 31 décembre 2025. La Banque nationale de Belgique précise toutefois qu'une rupture de série statistique intervient à partir de 2024, en raison de l'élargissement du périmètre des données collectées.

S'agissant des possibilités de report de paiement, je ne dispose pas d'un relevé public exhaustif des contrats bancaires prévoyant actuellement ce type de mécanisme. Les modalités dépendent notamment des prêteurs et du contrat concerné.

En réponse à vos troisième et quatrième questions, je peux vous indiquer que les dispositifs exceptionnels mis en place lors des dernières crises ont toutefois été largement utilisés. Durant la crise du covid-19, 122 393 reports de crédits hypothécaires et 4 342 reports de crédits à la consommation avaient été accordés à la fin juin 2020.

Lors de la crise énergétique, 11 946 crédits hypothécaires ont également bénéficié d'un report entre octobre 2022 et mars 2023. Je considère qu'un report peut constituer une réponse à une difficulté financière temporaire, mais sans qu'il supprime la dette. C'est pourquoi ses modalités doivent être clairement définies.

En revanche, les données publiques disponibles ne permettent pas d'affirmer qu'aucun bénéficiaire d'un dispositif de report n'a ensuite connu de difficultés de remboursement. Il n'existe aucun suivi statistique public permettant d'isoler systématiquement ces emprunteurs.

S'agissant de l'instauration d'un droit permanent et harmonisé au report de mensualités, je considère qu'il convient d'examiner cette question au regard de ses modalités concrètes et de son articulation avec les dispositifs existants de prévention du surendettement. Je resterai attentif à l'évolution de ces mécanismes.

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

Vous avez raison, et je partage votre sentiment, un report n'efface pas la dette, mais permet parfois de respirer lors d'un moment passager et compliqué. Comme je vous l'ai dit, certains pays adoptent déjà cette pratique. Même si cela n'exonère pas les intéressés de la dette initiale, un moment de respiration est ainsi rendu possible. Des instants difficiles, de nombreux Belges en vivent actuellement. C'est pourquoi cette proposition nous tient à cœur. Moyennant toute une série d'encadrements et de garde-fous, nous aimerions la présenter. Comme j'entends que vous n'y êtes pas complètement fermé, j'espère que nous pourrions en débattre sereinement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les jouets Squishy Dumplings" (56018372C)

03 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het speelgoed Squishy Dumplings" (56018372C)

03.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre,

Les « Squishy Dumplings » sont ces jouets multicolores souples et compressibles très populaires auprès des enfants.

Pourtant, leur corps mou et spongieux pourrait contenir des produits dangereux comme du benzène, une substance présentant des risques sanitaires à long terme, ce qui a poussé les autorités britanniques à lancer un rappel auprès des commerces concernées. Les autorités néerlandaises ont effectué pareille démarche suite à la révélation de présence de composés organiques volatils (COV).

Chez nous, le SPF Économie a reçu des signalements, concernant une « odeur chimique prononcée dégagée par certains de ces produits ». Il a décidé de mener une enquête pour déterminer si des décisions de retrait ou d'interdiction se révèlent nécessaires.

Monsieur le ministre,

Quels sont les résultats de l'enquête menée par le SPF Économie ?

Comment expliquer cette différence de traitement entre les autorités belges et ses semblables britanniques et néerlandaises ? Un mécanisme visant à s'appuyer sur les mêmes études scientifiques qui permettent d'objectiver la dangerosité de mêmes produits mis sur le marché a-t-il déjà été envisagé ? Est-ce un mécanisme qui pourrait voir le jour et/ou évoluer dans les mois et les années à venir ?

Enfin, le SPF Économie a-t-il connaissance de blessures, irritations, intoxications ou autres problèmes de santé qui seraient potentiellement liés à l'utilisation de ces jouets en Belgique, comme des vidéos devenues virales ont pu le montrer au cours de cet été sur les réseaux sociaux ?

Je vous remercie pour vos réponses.

03.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, à ma demande, le SPF Économie a prélevé 20 échantillons de "Squishy Dumplings" proposés à la vente en magasins physiques et en ligne. Les résultats des analyses de laboratoire sont attendues. J'ai encore téléphoné, mais elles ne sont pas encore arrivées. Dès que j'en disposerai, je prendrai, si possible, les initiatives nécessaires. Dans l'attente des résultats, je recommande d'appliquer un principe de précaution. Cela dit, sans les résultats que j'ai sollicités, il me semble quelque peu prématuré de prendre une décision, compte tenu des informations dont je dispose actuellement.

En ce qui concerne votre autre question, puis-je vous communiquer ma réponse par écrit? Elle contient en effet énormément d'informations. Je vous donnerai donc le document après cette réunion.

03.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, les annales parlementaires seront légèrement amputées, mais je remercie M. le ministre de me communiquer sa réponse dans son intégralité. Mon but était de faire un instantané de la situation. Je le remercie pour le début de réponse qu'il m'a apporté et, d'ores et déjà, pour le complément figurant sur le papier qu'il va me transmettre.

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

04 Vraag van Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het gebruik van festivalmunten en de prijstransparantie voor consumenten" (56018508C)

04 Question de Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'utilisation de jetons de festival et la transparence des prix pour les consommateurs" (56018508C)

04.01 **Leentje Grillaert** (cd&v): Even terugkomend op de vorige vraag, ik heb alvast al mijn squichies in de vuilnisbak gegooit. Zonde.

Mijnheer de minister, voor mijn vraag verwijs ik naar de schriftelijke voorbereiding.

Op festivals en andere evenementen wordt nog vaak gewerkt met een systeem waarbij bezoekers vooraf zogenaamde festivalmunten, tokens of een digitale tegenwaarde moeten aankopen om drank en voeding te betalen. Volgens consumentenorganisatie Testaankoop kan een dergelijk systeem ertoe leiden dat consumenten minder goed zicht hebben op de werkelijke prijs die zij betalen.

De organisatie stelt zich de vraag waarom festivals niet gewoon rechtstreeks in euro's laten betalen, aangezien dat voor consumenten aanzienlijk transparanter zou zijn. Door prijzen bijvoorbeeld uit te drukken in een aantal munten of tokens, wordt de werkelijke kostprijs minder onmiddellijk zichtbaar. Dat kan ertoe leiden dat consumenten minder gemakkelijk prijzen vergelijken of minder goed beseffen hoeveel zij effectief uitgeven.

Ook kan de vraag rijzen wat er gebeurt met ongebruikte festivalmunten na afloop van een evenement. Wanneer deze niet of slechts onder bepaalde voorwaarden kunnen worden terugbetaald, bestaat het risico dat consumenten betalen voor een tegoed dat zij uiteindelijk niet volledig kunnen gebruiken.

Daarom heb ik de volgende vragen aan de minister:

Is de minister op de hoogte van de kritiek van Testaankoop op het gebruik van festivalmunten, tokens en andere alternatieve betaalsystemen op festivals?

Overweegt de regering om een algemeen verbod in te stellen voor het gebruik van munten/bonnen/coins op festivals en andere evenementen, en dus een verplichting op te leggen om in euro te betalen?

Beschikt de Economische Inspectie over cijfers betreffende controles of klachten over festivalmunten, tokens of andere alternatieve betaalsystemen? Hoeveel controles en overtredingen werden de afgelopen drie jaar vastgesteld?

Is de minister van oordeel dat consumenten het recht zouden moeten hebben om ongebruikte festivalmunten of digitale tegoeden na afloop van een evenement eenvoudig en zonder bijkomende voorwaarden in euro terug te krijgen?

Overweegt de regering om de regelgeving aan te passen zodat organisatoren van festivals en andere evenementen verplicht worden om: alle prijzen duidelijk in euro te vermelden; consumenten vooraf te informeren over eventuele kosten of voorwaarden verbonden aan het betaalsysteem en ongebruikte tegoeden na afloop van het evenement op een eenvoudige manier terug te betalen?

04.02 Minister **Rob Beenders**: Testaankoop heeft inderdaad onlang controles uitgevoerd op festivals op basis van de gedragscode die wij onlangs met de sector sloten. Ook de Economische Inspectie voert al een aantal jaren controles uit op de naleving van de door de FOD Economie opgestelde richtlijnen met betrekking tot de wetgeving inzake cashloos betalen, bandjes en terugbetalingen, inzonderheid dat ze geen apart businessmodel mogen vormen. Ik vind het ontzettend frustrerend dat het op een festival ongelooflijk lastig is te weten te komen hoeveel tegoed men nog heeft en hoeveel men zal terugkrijgen, waardoor men zich bekocht voelt. Zo stelde zij bij 33 controles van de 86 inbreuken vast. Er werden waarschuwingen gegeven en uitleg verschaft. Ik verwacht elk moment het verslag van dit jaar. De festivals die reeds waarschuwingen kregen, werden opnieuw gecontroleerd. Indien er opnieuw inbreuken worden vastgesteld, volgen er uiteraard boetes.

Men zou naar een transparant systeem moeten evolueren. In tijden waarin het nooit eerder zo gemakkelijk was om betalingen te doen, bijvoorbeeld met een smartphone of smartwatch, is het erg bizar dat festivalorganisatoren een systeem opdringen dat betalingen net complex maakt. We hebben al het mogelijke gedaan om het probleem te verhelpen, maar verder dan de afdwingbare richtlijnen zijn we niet gekomen en verbieden kan ik niet. We moeten er dus vooral op toezien dat de organisatoren de geldende verplichtingen naleven.

Dat betekent dat men op het festivalterrein erg duidelijk communiceert hoeveel één *pearl* exact kost en op welke manier men zijn geld kan terugkrijgen na afloop van het festival. Onze *guidelines* moeten gewoon gevolgd worden. Desalniettemin begrijp ik dat sommige mensen het toch een frustrerend verhaal vinden. De Economische Inspectie volgt de kwestie van nabij op, maar het systeem verbieden is niet mogelijk. We doen er alles aan opdat men de switch naar betalingen via Bancontact zou maken en we stellen vast dat ook heel wat festivalorganisatoren daar al gebruik van maken. Een aantal organisatoren van zeer grote en bekende festivals weigeren dat hardleers. We zitten er ieder geval bovenop.

04.03 Leentje Grillaert (cd&v): Mijnheer de minister, dank voor uw antwoord. Ik hoop dat u dat blijft doen, want velen ervaren die praktijken inderdaad als zeer onrechtvaardig en ontransparant. Ik begrijp dat een verbod zeer moeilijk ligt, maar men zou op zijn minst de festivalorganisatoren moeten motiveren tot een omschakeling met het argument dat dat ook beter is voor de festivalgangers. We kijken ernaar uit of er de volgende festivalzomer sprake is van verbetering.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

05 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De forfaitaire raming van huishoudelijke schade" (56018620C)

05 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'estimation forfaitaire des préjudices ménagers" (56018620C)

05.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik heb deze vraag ingediend omdat ik dit toevallig had ontdekt en ik het toch wel vreemd vond dat het op die manier geregeld was. In de verzekeringspraktijk wordt voor de raming van lichamelijke schade namelijk gebruikgemaakt van bepaalde indicatieve tabellen. Dat begrijp ik natuurlijk wel. Zo moet een bepaalde voorspelbare schaderegeling mogelijk worden gemaakt en wordt vermeden dat in elk individueel dossier alle aspecten van bepaalde schade tot in detail moeten worden gereconstrueerd.

Nu zien we, als we kijken naar de tabel van 2024, dat voor huishoudelijke ongeschiktheid, wanneer de partners een man en een vrouw zijn, bij gebrek aan andere gegevens de bijdrage in het huishouden kan worden verdeeld volgens 65 % voor de vrouw en 35 % voor de man. Er is geen vergelijkbare forfaitaire verdeelsleutel wanneer beide partners van hetzelfde geslacht zouden zijn. Een genderneutraal forfait zou de administratieve eenvoud van een indicatieve tabel kunnen behouden, maar ook vermijden dat de vergoeding van een individueel slachtoffer mede wordt bepaald door het geslacht.

Daarom heb ik een aantal vragen, mijnheer de minister. Om van die forfaitaire verdeling te kunnen afwijken, moeten werkelijke bijdragen worden bewezen. Bent u van oordeel dat het voor slachtoffers voldoende duidelijk is hoe zij dat kunnen aantonen? Hoe wordt in de verzekeringspraktijk bepaald welke gegevens voldoende aantonen dat de werkelijke bijdrage van een slachtoffer aan het huishouden afwijkt van die verdeling? Hoe wordt de schade in de praktijk forfaitair begroot wanneer een gezin uit twee partners van hetzelfde geslacht bestaat en concrete gegevens over een onderlinge taakverdeling ontbreken? Acht u het aangewezen om na te gaan of bij gebrek aan concrete gegevens een bepaald forfait, bijvoorbeeld een 50-50-verdeling tussen partners, kan worden gehanteerd? Hebt u daarover ook al overleg gehad met de verzekeringssector?

05.02 Minister Rob Beenders: De indicatieve tabel wordt opgesteld door magistraten en vormt een leidraad die in de praktijk door magistraten en schaderegelaars als referentie wordt gebruikt. Ze geeft ook een mogelijke begroting van lichamelijke schade bij gebrek aan concrete of volledige gegevens.

Die forfaitaire verdeling van de indicatieve tabel speelt dan ook alleen bij ontstentenis van bewijs- of stavingstukken. Zodra er wel concrete gegevens beschikbaar zijn, hebben die voorrang op de indicatieve tabel. Het gaat niet om een uitgangspunt waarvan het slachtoffer moet afwijken. De concrete situatie primeert op het forfait. De indicatieve tabel is altijd een vangnet.

Het aantonen van de concrete situatie is relatief eenvoudig, want in de regel volstaat een feitenrelaas over de werkelijke organisatie van het huishouden vóór het schadegeval. Dat wil zeggen: wie nam welke taken op, eventueel ondersteund door stavingstukken.

Bovendien ligt het initiatief niet uitsluitend bij het slachtoffer, want bij de opening van een schadedossier stuurt de verzekeraar doorgaans automatisch een algemene inlichtingenfiche met gerichte vragen van socio-economische aard, zoals leeftijd, beroep, inkomen, burgerlijke staat, omschrijving van de schade. Dezelfde gegevens komen aan bod in het medisch verslag wanneer een raadsarts wordt aangesteld. In bepaalde dossiers gaat een inspecteur ter plaatse bij het slachtoffer. Daarnaast wordt het slachtoffer in vele gevallen bijgestaan door een verzekeringsmakelaar, een rechtsbijstandsverzekeraar of een advocaat die het dossier mee samenstelt. Gelet op al die gerichte vragen aan het slachtoffer bij de opening van zijn dossier, is het in de praktijk voldoende duidelijk welke gegevens van hem worden verwacht.

Ik antwoord nu op uw tweede vraag. Er bestaat geen limitatieve lijst van gegevens. Het betreft een feitenkwestie die wordt beoordeeld op basis van de informatie die in het dossier aanwezig is.

Bepalend is het feitenrelaas over de werkelijke gang van zaken in het huishouden. Die informatie wordt in de praktijk op drie manieren verzameld, namelijk via de algemene inlichtingenfiche die bij de opening van het dossier wordt toegestuurd, via het medisch verslag en via het bezoek van een inspecteur aan het slachtoffer.

Dat laatste gebeurt met name wanneer de situatie daarom vraagt, bijvoorbeeld bij oudere slachtoffers of slachtoffers met een verminderde mobiliteit. Wat het slachtoffer daarbij mededeelt, wordt opgenomen in het verslag, zodat de verzekeraar een volledig beeld krijgt van de specifieke situatie.

De beoordeling van de situatie van het slachtoffer vóór het schadegeval, bijvoorbeeld de vraag of die persoon veel dan wel weinig taken in het huishouden opnam, wordt daarbij duidelijk. Hoe vollediger het dossier, hoe nauwkeuriger de begroting, wat in de regel in het voordeel van het slachtoffer speelt.

Ten derde, er zijn veel huishoudens met partners van hetzelfde geslacht. Bij de begroting van ieders aandeel in het huishouden speelt het geslacht van de partners geen rol. Die vraag staat los van het geslacht en houdt enkel verband met de feitelijke taakverdeling. Er bestaat ook geen verschillende begroting op grond van het geslacht alleen. Bepalend is uitsluitend wie welke taken opnam. Voor die gezinnen geldt dus, net als voor alle andere, dat ze het best zoveel mogelijk concrete gegevens aanleveren, zodat de berekening correct kan gebeuren.

Ten vierde, op basis van de beschikbare informatie over de praktijk lijkt een genderneutraal forfait op dit moment niet prioritair. De overgrote meerderheid van de schadedossiers bevat immers voldoende concrete informatie, zodat het forfait niet moet worden toegepast. De vraag naar een alternatieve verdeelsleutel rijst daardoor zelden tot nooit.

Bovendien wordt het slachtoffer in veel dossiers bijgestaan door een verzekeringsmakelaar, een advocaat of een rechtsbijstandsverzekeraar, die de nodige informatie bezorgt en het dossier in goede banen leidt. Vaak verloopt de uitwisseling ook rechtstreeks tussen verzekeringsondernemingen onderling, die proactief optreden. Alleen in heel uitzonderlijke gevallen, waarin er weinig reactie of respons is, beschikt de verzekeraar niet over alle concrete informatie.

Ten vijfde ik volg een en ander nader op, maar omdat er op dit moment geen signalen zijn die wijzen op specifieke problemen, is er geen overleg met de sector gepland over het onderwerp.

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

Ik begrijp dat het forfait alleen van toepassing is bij ontstentenis van bewijs. Het is dus heel belangrijk

dat er bij de opening van een dossier goed wordt meegewerkt en zoveel mogelijk informatie wordt verstrekt.

U geeft aan dat een en ander niet prioritair is omdat het forfait volgens de indicatieve tabellen niet zo vaak wordt toegepast. Wanneer het wel wordt toegepast, is het echter niet altijd even eerlijk. Ook al wordt het niet zo vaak toegepast, ik begrijp dat dat op dit moment misschien iets minder prioritair is. Niettemin leek een en ander mij vreemd toen ik die tabellen begon te bekijken. Ik had er een heel raar gevoel bij en vroeg me af hoe tot die verdeelsleutels was gekomen.

Ik begrijp vooral uit uw antwoord dat de tabellen heel weinig worden toegepast en de situatie dus gelukkig maar bijna niet voorkomt. Dat mag ons er echter niet van weerhouden om die tabellen in vraag te stellen en na te gaan of ze nog actueel zijn. U stelt immers dat de magistraten ze opstellen, maar misschien zijn bepaalde cijfers achterhaald en het onderzoeken waard.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De verzekering van Chinese wagens" (56018670C)

06 Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'assurance de voitures chinoises" (56018670C)

06.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, ik stel deze vraag naar aanleiding van informatie die ik kreeg vanuit onze verzekeringssector. Er zijn blijkbaar in Nederland al verzekeraars die de beslissing hebben genomen om bepaalde Chinese automerken niet meer of niet volledig te verzekeren, omdat zich bij die automerken blijkbaar problemen voordoen met wisselstukken.

Mensen sluiten een verzekering, een omnium, af. Er gebeurt een ongeval en er is een wisselstuk nodig. De garagist zorgt ervoor dat de wisselstukken naar hier komen, maar dan blijkt dat heel lang, soms zelfs maanden, te duren. Intussen moet de verzekeraar een vervangwagen ter beschikking stellen. Daarom zouden in Nederland enkele verzekeraars de beslissing hebben genomen om Chinese automerken niet langer te verzekeren.

Ik heb van minister Clarinval begrepen dat die tendens zich in ons land nog niet voordoet. Als dit zich al ergens in Europa voordoet, moeten we er waakzaam voor zijn dat dit wellicht ook tot bij ons kan komen.

Mijnheer de minister, heeft men bij uw administratie, bevoegd voor consumentenbescherming, daarover al iets opgevangen? Zijn er al meldingen of signalen ontvangen over problemen met de verzekeraar van bepaalde nieuwe Chinese automerken? Beschikt u over cijfers van schadegevallen, waarbij consumenten bij een herstelling van een voertuig van bepaalde automerken aanzienlijk langer moeten wachten dan bij de gevestigde automerken?

Bent u van oordeel dat de Belgische consument voldoende beschermd is wanneer een voertuig kan worden aangekocht en ingeschreven, maar vervolgens toch niet kan rekenen op eventuele herstellingen binnen een redelijke termijn of zelfs op verzekeringsdekking?

Ik denk dat het interessant is om dat verder uit te spitten en met de sector af te toetsen.

06.02 Minister Rob Beenders: Mevrouw Truyma, ik ben het met u eens dat we niet altijd moeten wachten tot er veel problemen zijn. We hebben het even gecheckt en op dit moment zijn er geen meldingen, zoals minister Clarinval blijkbaar ook al heeft gezegd, waaruit blijkt dat Chinese merken op de Belgische markt problemen hebben met wisselstukken en dat er daardoor ook problemen zijn met de verzekeringen. We hebben het ook bij Assuralia gecheckt, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen. Ook daar is er nog niets binnengekomen.

Desalniettemin vind ik wel dat we dat met de sector moeten volgen, zodat we kunnen schakelen als het probleem ontstaat. Ik denk ook wel dat u een probleem meldt dat kan ontstaan, omdat er in de Europese

wetgeving geen vastgestelde periodes voor wisselstukken zijn vastgelegd. Daardoor kan het wel eens een probleem worden en dan zit men natuurlijk vast. Ik ga daar zeker mee aan de slag, met de sector, om te bekijken of eventueel kan worden geanticipeerd op mogelijke oplossingen.

Ik vind het ook een beetje jammer dat in de Europese richtlijn inzake het recht op herstel geen termijn wordt vastgesteld. Dat had kunnen helpen om vooral de leveranciers van producten buiten Europa wat meer verantwoordelijkheid te geven. Die verplichting geldt wel voor andere producten, zoals wasmachines, koelkasten of smartphones, maar niet voor autofabrikanten. We zien net dat het marktaandeel van auto's uit China toeneemt.

Ik ga er dus zeker mee aan de slag om te bekijken hoe we ons daarop kunnen organiseren. Weet wel dat er op dit moment nog geen enkel probleem is gemeld. We gaan het opvolgen. Ik kan er niet meer over zeggen.

06.03 Lieve Truyma (N-VA): Dank u voor uw antwoorden. Bij deze, een verwittigd man is er twee waard.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 56019128C van de heer Orlans vervalt. De vragen nrs. 56019433C, 56019434C, 56019435C, 56019436C en 56019437C van de heer Prévot worden uitgesteld.

07 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De forse stijging van het aantal garantieklachten" (56019302C)

07 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La forte hausse des plaintes ayant pour objet la garantie" (56019302C)

07.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, als we de cijfers van de FOD Economie mogen geloven, is het aantal meldingen over problemen met de wettelijke garantie sterk aan het stijgen. Als we kijken naar dit jaar en de vergelijking maken met 2025, zijn er nu al 15 % meer klachten vastgesteld.

Verkopers weigeren soms de garantie wegens vermeende beschadiging of foutief gebruik, want dan vervalt de garantie. Wanneer dat gebrek zich binnen de wettelijke termijn van twee jaar voordoet, rust de bewijslast op de verkoper.

Mijnheer de minister, hoe verklaart u die sterke stijging van het aantal meldingen over garantiebetwistingen? In welke mate kan dat worden verklaard door een daadwerkelijke toename van het aantal inbreuken en in welke mate door een grotere meldingsbereidheid? Misschien kan dat ook een van de oorzaken zijn.

Welk aandeel van het aantal meldingen heeft geleid tot een onderzoek door de Economische Inspectie? Bij hoeveel daarvan werd ook daadwerkelijk een inbreuk op de garantiewetgeving vastgesteld?

Wat is het aandeel garantiengeschillen waarbij het gebrek niet aan de consument kan worden toegerekend, maar waarbij de verkoper de kosten evenmin of slechts gedeeltelijk op de producent of leverancier kon verhalen? Hoe werd nagegaan of de beoogde versterking van de consumentenbescherming door de huidige bewijslastregeling daadwerkelijk werd bereikt?

Werden ook de administratieve en financiële gevolgen van de huidige bewijslastregeling voor handelaars onderzocht? Wat zijn daarvan de resultaten?

07.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, in 2025 ontving de Economische Inspectie 994 garantiemeldingen en in 2026 hebben we er al 1.307 gekregen. Dat komt onder andere omdat het platform ConsumerConnect beter bekend raakt en consumenten ook via AI-chatbots vaker worden doorverwezen naar de Economische Inspectie en ook naar de ombudsdiensten.

We zijn nu aan het bekijken of er ook merkelijk meer inbreuken hebben plaatsgevonden. Dat kunnen we nu nog niet zeggen, maar we weten wel dat de garantieweek die we in september georganiseerd hebben, ook extra meldingen heeft opgeleverd. Het is dus ook een topic dat hoog op de agenda heeft gestaan. Van die meldingen werden er 602, dus 61 %, in 2025, en 860, wat met 66 % overeenkomt, in 2026 geselecteerd voor onderzoek. We hebben dit jaar al meer dan 250 dossiers meer onderzocht ten opzichte van het hele vorige jaar.

In 2025 werden er 815 controles rond de garantiewetgeving uitgevoerd en in 2026 zijn het er tot nu toe 460. We doen dat op basis van meldingen, maar ook op eigen initiatief. In 2025 werden er 265 inbreuken vastgesteld. In 2026 zijn er dat op dit moment 135. In 2025 lag het aantal hoger omdat er drie algemene sectoronderzoeken hebben plaatsgevonden.

De Economische Inspectie controleert geen individuele meldingen, maar wel handelspraktijken in het algemeen. Individuele bemiddeling verloopt via de ombudsdiensten. We hebben op dit moment geen concrete cijfers over geschillen waarin de verkoper de kosten niet op de producent of leverancier kon verhalen.

Wat uw vierde en vijfde vraag betreft, de bewijslastregeling geldt sinds 1 juni 2022 en vloeit voort uit Europees geharmoniseerde regelgeving. Er zijn geen studies gevoerd die de effecten ervan in kaart brengen, maar ik neem uw bezorgdheid over de kleine handelaars mee in de verdere opvolging.

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, het is goed dat die onderzoeken plaatsvinden. Een aanzienlijk aandeel van de klachten wordt effectief onderzocht om vast te stellen of er daadwerkelijk inbreuken zijn. Er gebeuren dus af en toe sectoronderzoeken en in functie daarvan kunnen de cijfers over het aantal vastgestelde inbreuken verschillen.

Ik ben alleszins blij dat men effectief aan de slag gaat met die klachten en het is belangrijk is dat de consumenten de weg naar ConsumerConnect vinden. In de eerste jaren na de implementatie van dat platform verliep het immers niet zo goed, maar het stemt me tevreden dat het ingeburgerd raakt. Dat is absoluut een goede zaak.

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

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De nieuwe consumentenregels" (56019303C)

08 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les nouvelles règles de protection des consommateurs" (56019303C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): Er zijn nieuwe consumentenregels, sinds 27 september, om precies te zijn. De EmpCo-richtlijn moet consumenten beter beschermen tegen misleidende duurzaamheidsclaims. Ook moeten consumenten worden geïnformeerd over garantie en herstelbaarheid van producten. Bedrijfsorganisaties zijn doorgaans ook wel akkoord met de doelstelling van de richtlijn, namelijk de bestrijding van greenwashing, waar we het heel vaak over hebben, maar ook correcte consumenteninformatie. Toch hebben ze ook wel kritiek op de informatieverplichting en de verdeling van verantwoordelijkheden in de keten. Handelaars beschikken niet altijd over alle vereiste productinformatie en zijn daarvoor ook afhankelijk van fabrikanten, van wat deze aanleveren, en van invoerders en leveranciers.

Werd er een inschatting gemaakt van de bijkomende kosten en werklast wegens die nieuwe verplichtingen?

Hoe wordt nagegaan wie daadwerkelijk verantwoordelijk is voor de betrokken informatie of claim?

Hoe wordt vermeden dat een handelaar aansprakelijk wordt gesteld voor ontbrekende of onjuiste informatie wanneer de onderneming voor die informatie afhankelijk is van de producent of leverancier?

Voor bestaande voorraden zou ook rekening worden gehouden met overgangsproblemen en

disproportionele kosten. Hoe zal de Economische Inspectie daar specifiek mee omgaan? Zal bij de handhaving rekening worden gehouden met de omvang en de draagkracht van de onderneming? Voor sommige kleine ondernemingen is dit immers niet altijd evident.

Hoe zal worden nagegaan in welke mate die nieuwe informatieverplichtingen daadwerkelijk een oplossing bieden voor de consumentenproblemen die bij de Economische Inspectie worden gemeld?

08.02 Minister **Rob Beenders**: Volgens de impactanalyse van de Europese Commissie zullen de maatregelen over een periode van 15 jaar naar verwachting 12,5 tot 19,4 miljard euro aan extra consumentenwelvaart opleveren, naast de voordelen voor het milieu. Voor ondernemingen wordt de eenmalige aanpassingskost geraamd op gemiddeld 556 tot 568 euro per onderneming, gevolgd door een jaarlijkse kost van 64 tot 79 euro gedurende die periode.

Dan kom ik bij uw tweede vraag. De richtlijn Empowering Consumers for the Green Transition houdt rekening met de positie van ondernemingen/verkopers die voor bepaalde productinformatie afhankelijk zijn van de producent of leverancier. Zo worden ondernemingen/verkopers met betrekking tot bepaalde kenmerken die de duurzaamheid van hun goed beperken slechts gevisieerd wanneer zij over betrouwbare informatie beschikken, bijvoorbeeld een verklaring van een bevoegde nationale instantie of informatie van de producent, waaruit het betrokken kenmerk en de gevolgen ervan blijken.

Dat ligt anders wanneer de onderneming zelf producent is. Van een producent mag worden verwacht dat hij kennis heeft van de kenmerken van het door hem geproduceerde goed en van de gevolgen daarvan voor de duurzaamheid.

Bij de concrete beoordeling moet bijgevolg rekening worden gehouden met de oorsprong van de informatie, de hoedanigheid van de betrokken onderneming en de informatie waarover ze daadwerkelijk beschikt. Een onderneming wordt dus niet louter op grond van haar hoedanigheid als onderneming-verkoper geacht kennis te hebben van informatie die uitsluitend bij de producent berust.

Wat uw derde vraag betreft, het Europese Consumer Protection Cooperation Network (CPC), het netwerk van consumentenautoriteiten, publiceert een gezamenlijk standpunt waarin wordt uiteengezet hoe de nationale autoriteiten de richtlijn Empowering Consumers for the Green Transition zullen handhaven met betrekking tot oude voorraden. Bovendien werd in de Belgische omzettingswetgeving bepaald dat de Economische Inspectie gedurende zes maanden niet bevoegd is om op te treden tegen bepaalde nieuwe inbreuken als die betrekking hebben op goederen die werden geproduceerd, verpakt of op de markt gebracht vóór 27 september 2026.

Wat uw vierde vraag betreft, het is wettelijk bepaald dat de Economische Inspectie bij de handhaving telkens rekening moet houden met verschillende criteria, zoals de aard en de omvang van de inbreuk. Ook de omvang van de onderneming is een vast criterium in haar boetebeleid. Daarnaast kan ze bijvoorbeeld ook waarschuwingen geven of toezeggingen van ondernemingen aanvaarden.

Ik kom bij uw vijfde vraag. De effectiviteit kan pas worden beoordeeld zodra de wetgeving gedurende een zekere periode in werking is. Het aantal meldingen dat de Economische Inspectie ontvangt, zal daarbij een belangrijk criterium zijn.

08.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoord. Ik begrijp het natuurlijk wel, men moet bepaalde ongewenste effecten vermijden. Als producent weet men wat men produceert en is het ook heel gemakkelijk om die informatie te verzamelen. Als men afhankelijk is van een producent voor de informatie, neemt men aan wat men krijgt. Dat is niet altijd evident. Ik vind het wel een goede zaak dat de omvang of de draagkracht van een onderneming effectief ook een van de criteria is in het beleid. Ik denk dat dit zeker een goede zaak is.

U antwoordt op de laatste vraag dat men moet afwachten. Ik begrijp dat. De wetgeving treedt nu pas in werking, maar het meten van de effectiviteit is wel belangrijk. U bent gestart met het vermelden van een aantal cijfers over wat de wetgeving de consument zal opleveren, maar zal dat later ook effectief zo zijn? Dat weten we nu niet en dat zal ook gemeten moeten worden. De Economische Inspectie zal dus voortdurend moeten monitoren.

Ik ben ook heel benieuwd naar het aantal inbreuken en de aard van de inbreuken. Dat wordt misschien wel het voorwerp van een schriftelijke vraag in de toekomst. Dank u wel.

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

09 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De hersteldiensten" (56019304C)

09 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les services de réparation" (56019304C)

09.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, het aantal meldingen over malafide hersteldiensten is in stijgende lijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om buitensporige prijzen, gebrekkig uitgevoerde werken en oneerlijke handelspraktijken. De Economische Inspectie voert controles uit en laat ook websites blokkeren. Desondanks valt er niet meteen een afname van het aantal meldingen vast te stellen. In welke mate zorgen de controles en sancties voor een structurele aanpak van die praktijken? Voor malafide aanbieders is het vandaag immers erg gemakkelijk om hun praktijken vol te houden onder een andere handelsnaam of via een nieuwe website.

Mijnheer de minister, hoeveel ondernemingen of personen die vorig jaar en dit jaar het voorwerp uitmaakten van controles of meldingen, waren al eerder bij de Economische Inspectie bekend? In hoeveel gevallen werden websites van aanbieders van hersteldiensten geblokkeerd? In hoeveel gevallen stelde de administratie vervolgens vast dat dezelfde aanbieder via een nieuwe website, domeinnaam of handelsnaam opnieuw actief werd? Hoe wordt gecontroleerd of achter verschillende websites of handelsnamen dezelfde natuurlijke personen of ondernemingen schuilgaan? Welke mogelijkheden bestaan er om bij herhaaldelijke inbreuken niet alleen de betrokken website, maar ook de verantwoordelijke die erachter zit, effectief en doeltreffend aan te pakken?

Vindt u dat de huidige sancties voldoende afschrikkend zijn, zeker gelet op het huidige aantal meldingen en gelet op het feit dat die malafide aanbieders vervolgens gewoon weer aan de slag gaan? Welke bijkomende maatregelen liggen er op dit moment op tafel om consumenten beter te beschermen tegen malafide hersteldiensten, vooral wanneer zij door een dringende situatie weinig tijd hebben om prijzen en aanbieders vooraf te vergelijken?

09.02 Minister **Rob Beenders**: Er worden standaard geen gegevens bijgehouden, maar uit de opzoeking die de Economische Inspectie naar aanleiding van uw vraag verrichtte, blijkt dat zo'n 48 ondernemingen die in 2025 en 2026 onderzocht werden, ook voor 2025 al het voorwerp van een onderzoek uitmaakten.

De Economische Inspectie blokkeerde in 2025 en 2026 in totaal meer dan 120 websites van malafide dringende hersteldiensten voor de Belgische consument. Daarnaast worden de namen van de betrokken ondernemingen en hun praktijken ook op de website van de FOD Economie gepubliceerd om de consument te waarschuwen. De Economische Inspectie stelt vast dat dezelfde ondernemingen regelmatig terugkomen. Daarover worden echter geen concrete cijfers bijgehouden.

Zij onderzoekt de informatie op de websites en in de klachten om verbanden te leggen tussen verschillende websites. Daarnaast laat ze telefoonnummers, domeinnamen en bankrekeningnummers identificeren.

Wanneer het Belgische overtreeders betreft, kan de Economische Inspectie doeltreffend optreden. De onderneming wordt al dan niet verhoord. Er kan een proces-verbaal van inbreuken worden opgesteld. Aangezien het om ernstige inbreuken gaat, wordt het proces-verbaal in dit geval ofwel aan het bevoegde parket overgelegd, ofwel wordt de onderneming vervolgd met een administratieve geldboete. Dat kan al dan niet worden gecombineerd met het blokkeren van de website en het publiceren van de naam en de praktijken van de onderneming.

Wanneer het om buitenlandse overtreeders gaat, wat steeds vaker voorkomt, zijn de mogelijkheden van de Economische Inspectie beperkter. Opgelegde sancties kunnen niet in een ander land worden afgedwongen of vereisen de medewerking van buitenlandse autoriteiten. Dat verloopt soms moeizamer. In dat geval ligt de prioriteit bij het voorkomen van nieuwe slachtoffers, onder meer door

de website zo snel mogelijk te blokkeren en de onderneming en haar praktijken op de website van de FOD Economie te publiceren. De Economische Inspectie laat ook advertenties en websites uit zoekresultaten verwijderen.

De sancties die de Economische Inspectie kan opleggen, beperken zich tot administratieve geldboetes en publicatiemaatregelen. De rechtbanken beschikken over bijkomende mogelijkheden, zoals de verbeurdverklaring van vermogensvoordelen, gevangenisstraffen of een beroepsverbod. In dergelijke dossiers gaan de parketten, wanneer dat aangewezen is, over tot vervolging.

Op dit moment worden er geen nieuwe maatregelen overwogen.

09.03 Reccino Van Lommel (VB): Dank u wel, mijnheer de minister. Ik vind het jammer dat er heel weinig cijfers worden bijgehouden, want ik denk wel dat dat wel nuttig is, ook al geef ik toe dat de Economische Inspectie toch wel moeite doet om het probleem te bestrijden.

Ik noteer dat er bij herhaalde inbreuken pv's opgesteld kunnen worden, waarna het dossier aan het parket overgelegd kan worden, en dat er administratieve geldboetes kunnen worden opgelegd, maar dat er geen nieuwe maatregelen op tafel liggen. Het probleem blijft alle inspanningen ten spijt groot. Uw maatregelen helpen dus niet of onvoldoende. Ik denk dat er dan toch wel iets meer zou kunnen gebeuren. Er is meer actie nodig om dergelijke oneerlijke handelspraktijken tegen te gaan.

Ik juich het toe dat namen van malafide hersteldiensten op de website van de FOD Economie worden gepubliceerd, maar hoeveel mensen kijken daarnaar? Niet veel. Ik begrijp dat het moeilijker is om buitenlandse malafide aanbieders aan te pakken. Het consequent blokkeren van die websites en ze uit de zoekresultaten halen, het enige wat u kennelijk kunt doen, is nodig, maar nogmaals, hoeveel mensen gaan op de website van de FOD Economie na of een en ander klopt of niet. Misschien kan er in de toekomst nog iets meer preventief gewerkt worden met informatiecampagnes. Hoe dan ook had ik wel verwacht, mijnheer de minister, dat u zou broeden op een aantal bijkomende maatregelen. Er ligt vandaag echter nog niet veel op tafel.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 18.03 uur.
La réunion publique de commission est levée à 18 h 03.*