

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitalisering

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

Woensdag

19-03-2025

Namiddag

Mercredi

19-03-2025

Après-midi

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
PS	Parti Socialiste
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	Les Engagés
Vooruit	Vooruit
cd&v	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant – Onafhankelijk

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 56 0000/000	Parlementair stuk van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document parlementaire de la 56 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beige gekleurd papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen :	Commandes :
Natieplein 2	Place de la Nation 2
1008 Brussel	1008 Bruxelles
Tel. : 02/549 81 60	Tél. : 02/549 81 60
www.dekamer.be	www.lachambre.be
e-mail : publicaties@dekamer.be	e-mail : publications@lachambre.be

INHOUD

Vraag van François De Smet aan Rob Beenders 1
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vliegticketverkoop op de luchthaven van Charleroi na de aankondiging van de staking bij skeyes" (56002645C)

Sprekers: **François De Smet, Rob Beenders**, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders 2
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide aannemers en hersteldiensten" (56003483C)

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Rob Beenders**, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

SOMMAIRE

Question de François De Smet à Rob Beenders 1
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de billets d'avion à l'aéroport de Charleroi après l'annonce de la grève de skeyes" (56002645C)

Orateurs: **François De Smet, Rob Beenders**, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders 2
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Des entrepreneurs et des services de réparation malhonnêtes" (56003483C)

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Rob Beenders**, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

WOENSDAG 19 MAART 2025

Namiddag

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

du

MERCREDI 19 MARS 2025

Après-midi

Le développement des questions commence à 14 h 37. La réunion est présidée par M. Roberto D'Amico. De behandeling van de vragen vangt aan om 14.37 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

Le **président**: Monsieur le ministre, je vous souhaite la bienvenue en commission de l'Économie.

Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, dans un souci d'efficacité et afin de gagner du temps, notamment pour pouvoir échanger avec M. le ministre au sujet de sa note, je transforme mes questions n° 56003557C et n° 56003558C en questions écrites.

Youssef Handichi (MR): Monsieur le président, je voudrais faire de même. Je transforme donc mes questions n° 56003180C et n° 56003183C en questions écrites.

Lieve Truymen (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik zet mijn vraag nr. 56002802C om in een schriftelijke vraag.

De **voorzitter**: Waarvan akte.

01 Question de François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de billets d'avion à l'aéroport de Charleroi après l'annonce de la grève de skeyes" (56002645C)

01 Vraag van François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vliegticketverkoop op de luchthaven van Charleroi na de aankondiging van de staking bij skeyes" (56002645C)

01.01 **François De Smet** (DéFI): Monsieur le ministre, le 13 février dernier, l'espace aérien belge a été fermé de 6 h 45 à 22 h 15 en raison de la grève des contrôleurs aériens de skeyes. Tous les vols au départ et à l'arrivée de Brussels Airport et Bruxelles Charleroi ont ainsi été annulés.

Malgré la notification par l'aéroport de Charleroi le 10 février, en milieu de journée, de l'annulation des vols du 13 février en raison de la grève nationale, la presse s'est fait l'écho du fait que certaines compagnies aériennes comme Ryanair et Wizz Air vendaient toujours le 11 février, en début de soirée, des billets en ligne pour des vols du 13 février, et n'avaient pas informé les passagers de l'annulation de leurs vols.

Ceci constitue assurément une pratique commerciale déloyale de la part de ces compagnies aériennes et, surtout, une tromperie et un mensonge auprès des passagers. Et ce d'autant que selon nos informations, Ryanair en particulier a maintenu des prix très élevés jusqu'au dernier moment sur plusieurs vols des jours précédents et suivants, et qu'au moment où ils ont envoyé le lien pour changer les vols (le 11

01.01 **François De Smet** (DéFI): Op 13 februari leidde de staking van de luchtverkeersleiders van skeyes tot de sluiting van het Belgische luchtruim en de schrapping van alle vluchten. Hoewel de luchthaven van Charleroi de staking al op 10 februari aankondigde, bleven een aantal luchtvaartmaatschappijen, waaronder Ryanair en Wizz Air, tickets verkopen voor 13 februari. Dat is misleiding! Vooral omdat Ryanair naar verluidt zeer hoge prijzen aanhield voor de andere dagen, tot de maatschappij uiteindelijk op de avond van 11 februari liet weten dat de vlucht geschrapt werd, toen het al te laat was om de tickets te wisselen voor

vers 18 h 50), il ne restait plus de vols les jours à proximité. C'est un moyen de vendre des vols hors de prix aux personnes en détresse tout en poussant les gens vers le remboursement des vols achetés à l'avance à moindre coût puisqu'il n'existe plus de solution alternative d'autant que Ryanair refuse d'offrir la possibilité de changer d'aéroport de départ.

Monsieur le ministre, avez-vous été informé de cette pratique mensongère de la part de ces compagnies? Avez-vous diligenté une enquête auprès de l'administration de l'Inspection économique? Comment comptez-vous lutter contre pareille pratique principalement dans le secteur aérien?

01.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur De Smet, je vous remercie pour votre question, qui est la première à laquelle je réponds dans cette commission.

L'Inspection économique n'a reçu aucune plainte concernant la grève des contrôleurs aériens de skeyes du 13 février dernier. Il en est de même pour le SPF Mobilité qui a confirmé à l'Inspection économique qu'aucune plainte n'avait été reçue de leur côté concernant cette même grève.

La directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales sanctionne les entreprises qui, par des actions ou omissions trompeuses, peuvent induire le consommateur moyen en erreur et sont susceptibles de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Appliquée au cas de grève, cette législation exige d'une compagnie aérienne qu'elle fournisse des informations au consommateur de manière exacte et rapide. Dans le cas contraire, le manque d'informations pourrait constituer une omission trompeuse au sens de l'article 7 ou, à tout le moins, un manque de diligence professionnelle au sens de l'article 5, § 2 de la directive et pourrait dès lors être considéré comme trompeur.

01.03 François De Smet (DéFI): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette réponse très informative. Il manque une réponse sur un point important. Ne s'agirait-il pas de diligenter une enquête sur les faits qui se sont déroulés et qui me paraissent vraiment être de vos compétences et des compétences de l'administration?

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

02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide aannemers en hersteldiensten" (56003483C)

02 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Des entrepreneurs et des services de réparation malhonnêtes" (56003483C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, collega's, mijnheer de minister, wij stellen vast dat de Economische Inspectie steeds meer meldingen krijgt over malafide hersteldiensten. Het gaat onder meer over loodgieters, elektriciens, schoorsteenvegers en zo meer. Het gaat over de uitvoering, over woekerprijzen en over de

een vlucht op de dag ervoor of erna.

Bent u op de hoogte gebracht van deze misleidende praktijken? Hebt u de administratie van de Economische Inspectie bevolen om een onderzoek in te stellen? Hoe zult u dergelijke praktijken bestrijden?

01.02 Minister Rob Beenders: Noch de Economische Inspectie noch de FOD Mobiliteit heeft een klacht ontvangen naar aanleiding van de staking bij skeyes.

De Europese richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken voorziet in sancties voor ondernemingen die de consument er door misleidende handelingen of omissies toe aanzetten een besluit over een transactie te nemen die hij spontaan niet zou hebben genomen. In het geval van een staking zou een luchtvaartmaatschappij die nalaat om de consument correct en prompt te informeren, beschuldigd kunnen worden van een misleidende omissie of een gebrek aan professionele toewijding.

01.03 François De Smet (DéFI): Zou u geen onderzoek naar die feiten moeten laten uitvoeren?

02.01 Reccino Van Lommel (VB): L'Inspection économique reçoit de plus en plus de signalements à propos de services de réparation douteux. L'État souhaite

garantiebepaling, die nadien noodzakelijk is. Het gaat ook over de slechte bereikbaarheid van de klantendienst.

Daarom wil de overheid naming-and-shaming, zoals dat wordt genoemd, van malafide websites. Op die manier kan ervoor worden gezorgd dat eventuele nieuwe slachtoffers gespaard blijven van die praktijken. Er zou op de websites van bedrijven die niet in orde zijn, een pop-up verschijnen die waarschuwt dat er illegale praktijken aan de gang zijn.

De Bouwunie heeft al een controletool ontwikkeld. Via haar website is het mogelijk de aannemer te controleren, wat in het verleden al door uw voorganger werd aangegeven. Echter, veel consumenten zijn daarvan niet op de hoogte.

Mijnheer de minister, ik vroeg mij het volgende af.

Van het herroepingsrecht zijn consumenten vaak niet op de hoogte, evenmin als van de wettelijke garantieregeling, de kostprijs, de betalingswijze enzovoort. Welke maatregelen zult u treffen om ervoor te zorgen dat die informatie beter bekend is bij de consument?

Een aantal bedrijven geeft onjuiste of onvolledige informatie door voor de KBO. Dat is vervelend. Hoe zult u dat voorkomen of oplossen? Dat is immers iets wat vaak wordt gecheckt. De gegevens moeten dus accuraat zijn.

Klachtenafhandeling is vaak een heel groot probleem, voor zover de klantendienst überhaupt al bereikbaar zou zijn. Zult u bepaalde voorwaarden opleggen aan de klantendiensten?

Wat zijn de determinanten op basis waarvan zal worden beslist of op de website van een bepaald bedrijf een waarschuwingpop-up zal verschijnen? Wat zijn de voorwaarden om een dergelijke pop-up opnieuw te laten verdwijnen? Ik kan mij immers inbeelden dat op een gegeven moment de problemen opgelost zijn. Vanaf wanneer beslist u dat de pop-up weer mag verdwijnen?

Ten slotte, bent u van oordeel dat het nuttig zou zijn een onlinetool op te zetten die gelijkaardig is aan de tool van de Bouwunie en waarop gegevens van de hersteldiensten effectief kunnen worden gecontroleerd?

Ik kijk graag uit naar uw antwoord.

02.02 Minister **Rob Beenders**: Bedankt voor uw vragen. Ik zal die een voor een beantwoorden.

Uw eerste vraag ging over het feit dat consumenten vaak niet op de hoogte zijn van hun herroepingsrecht. Het is cruciaal dat de informatie en vooral de empowerment van de consument centraal staan. Die zijn cruciaal om mensen te activeren om een melding te maken. We zullen ons ook op die twee factoren, die determinante informatie en empowerment, concentreren.

Op dit moment is er gelukkig al heel veel informatie beschikbaar voor consumenten op de website van de FOD Economie. Ik ben het echter met u eens dat niet iedereen dat weet. Daarom hebben we ook het

s'orienter vers la pratique de la mise au pilori. L'outil de contrôle conçu par la Bouwunie est insuffisamment connu des consommateurs. Ceux-ci ne sont pas non plus au courant, entre autres, du droit de révocation. Comment ferez-vous en sorte qu'on leur fournisse des informations fiables?

Certaines entreprises transmettent des informations erronées ou incomplètes à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE). Comment préviendrez-vous ce problème ou comment comptez-vous y remédier?

Le traitement des plaintes constitue souvent un problème majeur. Imposerez-vous certaines conditions aux services à la clientèle? Comment le mécanisme de la fenêtre contextuelle d'avertissement sera-t-il géré? Jugez-vous utile de mettre sur pied un outil en ligne permettant de contrôler réellement les données fournies par les services de réparation?

02.02 **Rob Beenders**, ministre: L'information et surtout l'autonomisation des consommateurs doivent être au centre des préoccupations. Le site internet du SPF Économie contient de nombreuses informations, mais il est méconnu du grand public. La plateforme Consumer-Connect offre des solutions au problème qui nous occupe. Durant les prochaines années de la législature, nous lancerons des campagnes d'information à intervalles

platform ConsumerConnect om die problematiek aan te pakken. We moeten daarop nog meer inzetten om ervoor te zorgen dat mensen die een klacht willen indienen via dat platform passeren. Op die manier krijgen ze immers ook begrijpbare informatie. Het platform begeleidt namelijk de consumenten en beantwoordt hun vragen. Het is ook absoluut noodzakelijk om regelmatig informatiecampagnes vanuit de overheid te voeren om verder over dat platform te communiceren. Dat staat ook op de planning van deze legislatuur.

In uw tweede vraag vroeg u hoe ik zou voorkomen dat sommige bedrijven onjuiste of onvolledige informatie doorgeven in de KBO. Tot nu toe hadden de ondernemersloketten geen mogelijkheid om het aantal geregistreerde activiteiten te beperken, aangezien ze zich moesten baseren op de aangifte van de aanvragende onderneming zelf. Er werd besloten dat de ondernemersloketten het aantal hoofdactiviteiten voor nieuwe registraties zouden beperken tot vijf. Daarvoor is een koninklijk besluit in voorbereiding. Als men foutieve verklaringen in de ondernemingsgegevens vindt, kan men die melden aan de KBO. Mits naleving van een procedure kan men dan overgaan tot een automatische verwijdering van die gegevens, indien dat noodzakelijk is.

Uw derde vraag ging over de voorwaarden die ik zou opleggen aan klantendiensten. Een onderneming moet zo snel mogelijk reageren op klachten van consumenten en moet alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden voor de consument. Daar gaan we uiteraard van uit, maar dat is natuurlijk niet de norm. Als het dan niet wordt gerespecteerd, kan een onderneming een strafrechtelijke sanctie riskeren. Consumenten kunnen zo'n slechte kwaliteit opnieuw melden aan de Economische Inspectie, opnieuw via het platform ConsumerConnect, dat hen dan begeleidt naar de juiste stappen. U ziet dus dat het platform ConsumerConnect een heel eenvoudige manier is om verschillende problemen van consumenten te bundelen en door te geven.

U vroeg ook naar de determinanten op basis waarvan beslist zal worden of op de website van een bepaald bedrijf een waarschuwingsspop zal verschijnen en welke de voorwaarden zijn om die weer te laten verdwijnen. Ik verwijs daarvoor naar de Economische Inspectie, die de toegang tot websites kan blokkeren als er geen andere doeltreffende middelen zijn om de vastgestelde inbreuken te doen stoppen. De ernst van die inbreuken en de noodzaak om snel te handelen om consumenten en of ondernemingen te beschermen, kunnen van invloed zijn op de beslissing om een website ontoegankelijk te maken.

Eerst wordt de onderneming gecontacteerd om de vastgestelde inbreuken weg te werken. Als de Economische Inspectie vaststelt dat dit niet lukt en vervolgens beslist de website te blokkeren, dan moet het openbaar ministerie die maatregel binnen de daaropvolgende 48 uur bevestigen. De FOD Economie is de verantwoordelijke administratie om te allen tijde die websites te blokkeren of te deblokkeren.

Op uw vraag over het nut van de eventuele oprichting van een online-tool als die van de Bouwunie, waarop de gegevens van de hersteldiensten kunnen worden gecontroleerd, kan ik u nog geen antwoord geven, aangezien er nog geen standpunt is ingenomen. Mijn kabinet zal dat verder onderzoeken en ik zal daar later graag op terugkomen.

réguliers par le biais de cette plateforme.

En ce qui concerne la BCE, un arrêté royal est en cours de préparation. Si une personne observe des erreurs dans les données d'entreprises, elle pourra le signaler à la BCE. Si nécessaire, ces données pourront être supprimées automatiquement.

Toute entreprise doit répondre aux plaintes qui lui sont adressées dans les meilleurs délais et doit tout mettre en œuvre pour remédier au problème dénoncé par le consommateur. À défaut, elle s'expose à une sanction pénale. Les consommateurs peuvent signaler des défauts de qualité auprès de l'Inspection économique par le biais de la plateforme ConsumerConnect. L'Inspection économique peut bloquer l'accès à des sites internet s'il n'existe pas d'autres moyens efficaces de mettre fin aux infractions constatées.

Mon cabinet étudie la création éventuelle d'un outil en ligne pour pouvoir contrôler les données.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, dit onderwerp gaat over consumentenbescherming tot in de kern. Deze praktijken komen immers steeds vaker voor. U hebt gezegd dat de vele vergaarde informatie via ConsumerConnect gebundeld moet worden. We stellen echter vast dat er nog veel werk aan de winkel is bij ConsumerConnect. In het verleden bleek ConsumerConnect niet altijd een verbetering. U zult daar nog veel aandacht aan moeten besteden.

U hebt gezegd dat de hoofdactiviteiten bij de inschrijvingen in de KBO in de toekomst tot vijf activiteiten beperkt zullen worden. Daardoor zal men niet meer onbeperkt activiteiten kunnen toevoegen. Dat zal echter voldoende moeten worden gecontroleerd. Ook als het aantal hoofdactiviteiten tot maximaal vijf beperkt wordt, kunnen er binnen die hoofdactiviteiten zaken niet kloppen.

Mijnheer de minister, ga hiermee aan de slag voor de gedupeerde consumenten. Als minister moet u er alles aan doen om te vermijden dat dit zich in de toekomst opnieuw kan voordoen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 56003494C van de heer Soete wordt op zijn verzoek omgezet in een schriftelijke vraag.

Mevrouw De Knop is niet aanwezig. Haar vraag nr. 56003510C wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

*De behandeling van de vragen eindigt om 14.51 uur.
Le développement des questions se termine à 14 h 51.*

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Il est apparu dans le passé que ConsumerConnect n'a pas toujours permis d'améliorer la situation. Les activités principales devront également être suffisamment contrôlées lors de l'inscription à la BCE.

Le **président**: Les questions n^{os} 56003494C de M. Soete et 56003510C de Mme De Knop sont transformées en questions écrites.