

VOORLOPIGE VERSIE

NIET CITEREN ZONDER BRONVERMELDING
De definitieve versie bevat ook het tweetalige
beknopt verslag. De bijlagen zijn in een aparte
brochure opgenomen.

VERSION PROVISOIRE

NE PAS CITER SANS MENTIONNER LA SOURCE
La version définitive comprend aussi le compte rendu
analytique bilingue. Les annexes sont reprises dans
une brochure séparée.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

INTEGRAAL VERSLAG**COMPTE RENDU INTÉGRAL**

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitalisering

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

Dinsdag**17-06-2025****Voormiddag****Mardi****17-06-2025****Matin**

*De teksten werden nog niet door de sprekers nagezien. Zij
kunnen hun correcties schriftelijk
meedelen vóór*

20-06-2025, om 16 uur

aan de Dienst Integraal Verslag.

e-mail: CRIV@dekamer.be

*Les textes n'ont pas encore été révisés par les orateurs.
Ceux-ci peuvent communiquer leurs corrections par écrit
avant le*

20-06-2025, à 16 heures

au Service du Compte rendu intégral.

e-mail: CRIV@lachambre.be

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 beigeleukerig 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

Actualiteitsdebat over Batopin en toegevoegde vragen van	1
- Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met de Batopingeldautomaten" (56005308C)	1
- Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen bij de stortingen van cashgeld aan Batopinautomaten" (56005321C)	1
- Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met de Batopinautomaten" (56005583C)	1
- Christophe Lacroix aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met geldafhalingen of -stortingen aan Batopingeldautomaten" (56005913C)	1
<i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Lieve Truyma, Leentje Grillaert, Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>	
Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De laattijdige betaling van de door Stellantis beloofde schadeloosstelling" (56004206C)	5
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>	
Samengevoegde vragen van	6
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De inbreuken bij markt- en straathandelaars" (56004276C)	6
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Overtredingen van de regelgeving door ambulante handelaars" (56005803C)	6
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>	

SOMMAIRE

Débat d'actualité sur Batopin et questions jointes de	1
- Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes posés par les distributeurs automatiques Batopin" (56005308C)	1
- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes lors des dépôts d'espèces aux distributeurs automatiques Batopin" (56005321C)	1
- Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes rencontrés avec les distributeurs Batopin" (56005583C)	1
- Christophe Lacroix à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les incidents liés aux retraits et dépôts dans les distributeurs Batopin" (56005913C)	1
<i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Lieve Truyma, Leentje Grillaert, Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les retards dans le paiement des indemnités promises par Stellantis" (56004206C)	5
<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Questions jointes de	6
- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les infractions chez les marchands ambulants" (56004276C)	6
- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les infractions commises par les marchands ambulants" (56005803C)	6
<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	

Samengevoegde vragen van	7	Questions jointes de	7
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De valse prijsverlagingen bij Carrefour" (56004278C)	7	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les fausses baisses de prix pratiquées par l'enseigne Carrefour" (56004278C)	7
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De misleidende prijsverlagingen bij supermarktketen Carrefour" (56005802C)	7	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les fausses baisses de prix pratiquées par l'enseigne Carrefour" (56005802C)	7
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Samengevoegde vragen van	9	Questions jointes de	9
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De boetes voor vergetelheden of diefstal aan de zelfscans in Delhaizewinkels" (56004598C)	9	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les amendes liées aux oublis ou aux vols au self-scan dans les magasins Delhaize" (56004598C)	9
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De boetes ingeval men producten vergeet in te scannen aan de zelfscankassa's in de Delhaizewinkels" (56005800C)	9	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les amendes en cas d'oubli de scanner des produits au self-scan dans les magasins Delhaize" (56005800C)	9
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Samengevoegde vragen van	10	Questions jointes de	10
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De buitensporige commissies die Booking aanrekent in de hotelsector" (56004735C)	10	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les commissions excessives pratiquées par Booking dans le secteur de l'hôtellerie" (56004735C)	10
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De buitensporige commissies die Booking aanrekent in de hotelsector" (56005801C)	10	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les commissions excessives pratiquées par Booking dans le secteur de l'hôtellerie" (56005801C)	10
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Betaling na ontvangst van een onlinebestelling" (56004753C)	11	Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le paiement d'une commande en ligne après réception" (56004753C)	11
<i>Sprekers: Dieter Keuten, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming,</i>		<i>Orateurs: Dieter Keuten, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs,</i>	

Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Samengevoegde vragen van	12	Questions jointes de	12
- Sarah Schlitz aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De waterkwaliteit en de besmetting van het mineraalwater van Nestlé" (56005123C)	12	- Sarah Schlitz à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La qualité de l'eau et la contamination des eaux minérales de Nestlé" (56005123C)	12
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bewezen fraude door mineraalwaterproducenten in Frankrijk" (56005612C)	12	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fraude attestée des minéraliers en France" (56005612C)	12
- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bewezen fraude door mineraalwaterproducenten in Frankrijk" (56005799C)	12	- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fraude attestée des minéraliers en France" (56005799C)	12
<i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De impact van de Amerikaanse invoerheffingen op Belgische producten" (56005174C)	13	Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'impact des taxes américaines à l'importation sur les produits belges" (56005174C)	13
<i>Sprekers: Anthony Dufrane, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Anthony Dufrane, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	
Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Misleidende kortingen" (56005193C)	14	Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les réductions trompeuses" (56005193C)	14
<i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>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</i>	
Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het aanrekenen van onrechtmatige kosten voor handbagage door vliegtuigmaatschappijen" (56005216C)	15	Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les frais indûment facturés par des compagnies aériennes pour les bagages à main" (56005216C)	15
<i>Sprekers: Lieve Truyma, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i>		<i>Orateurs: Lieve Truyma, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i>	

- | | | | |
|--|----|---|----|
| <p>Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het risico dat de consument zal moeten betalen voor overtollige zonnestroom" (56005366C)</p> <p><i>Sprekers: Lieve Truyma, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 17 | <p>Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le risque pour le consommateur de devoir payer l'électricité produite en surplus" (56005366C)</p> <p><i>Orateurs: Lieve Truyma, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 17 |
| <p>Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De consumentenbescherming bij Chinese webshops" (56005465C)</p> <p><i>Sprekers: Anthony Dufrane, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 17 | <p>Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des consommateurs sur les sites de vente chinois" (56005465C)</p> <p><i>Orateurs: Anthony Dufrane, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 17 |
| <p>Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Nepwegenwachters op de autosnelweg" (56005501C)</p> <p><i>Sprekers: Anthony Dufrane, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 18 | <p>Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les faux dépanneurs sur les autoroutes" (56005501C)</p> <p><i>Orateurs: Anthony Dufrane, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 18 |
| <p>Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Klarna" (56005519C)</p> <p><i>Sprekers: Jeroen Soete, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 19 | <p>Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Klarna" (56005519C)</p> <p><i>Orateurs: Jeroen Soete, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 19 |
| <p>Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De dynamische prijsbepaling" (56005520C)</p> <p><i>Sprekers: Jeroen Soete, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 21 | <p>Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fixation dynamique des prix" (56005520C)</p> <p><i>Orateurs: Jeroen Soete, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 21 |
| <p>Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Klachten over verzekeringen" (56005564C)</p> <p><i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob</i></p> | 22 | <p>Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les plaintes relatives aux assurances" (56005564C)</p> <p><i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob</i></p> | 22 |

Beenders, minister van
Consumentenbescherming,
Socialefraudebestrijding, Personen met een
handicap en Gelijke Kansen

Beenders, ministre de la Protection des
consommateurs, de la Lutte contre la fraude
sociale, des Personnes handicapées et de
l'Égalité des chances

Vraag van Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De voedselprijzen" (56005578C)

23

Sprekers: Annik Van den Bosch, Rob Beenders, minister van
Consumentenbescherming,
Socialefraudebestrijding, Personen met een
handicap en Gelijke Kansen

Question de Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les prix des denrées alimentaires" (56005578C)

23

Orateurs: Annik Van den Bosch, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Tinne Van der Straeten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het initiatief van Energie.be om tijdens de zomer gratis elektriciteit op zondag aan te bieden" (56005790C)

24

Sprekers: Tinne Van der Straeten, Rob Beenders, minister van
Consumentenbescherming,
Socialefraudebestrijding, Personen met een
handicap en Gelijke Kansen

Question de Tinne Van der Straeten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'initiative lancée par Energie.be d'offrir de l'électricité gratuite le dimanche durant l'été" (56005790C)

24

Orateurs: Tinne Van der Straeten, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Tinne Van der Straeten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek van de Economische Inspectie naar de door Fabian gebruikte step" (56005792C)

25

Sprekers: Tinne Van der Straeten, Rob Beenders, minister van
Consumentenbescherming,
Socialefraudebestrijding, Personen met een
handicap en Gelijke Kansen

Question de Tinne Van der Straeten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'enquête de l'Inspection économique sur la trottinette utilisée par le jeune Fabian" (56005792C)

25

Orateurs: Tinne Van der Straeten, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De kwaliteit van producten" (56005628C)

26

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

Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La qualité des produits" (56005628C)

26

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

Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De misleidende welkomstkortingen" (56005639C)

28

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

Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les réductions de bienvenue trompeuses" (56005639C)

28

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

Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming,

29

Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la

29

Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De advertenties die op jongeren gericht zijn" (56005642C)

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

fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La publicité ciblant les jeunes" (56005642C)

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

Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De ontoereikende verzekeringsdekking als gevolg van de verhoogde pensioenleeftijd" (56005769C)

Sprekers: Lieve Truyma, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La couverture d'assurance insuffisante en raison de l'augmentation de l'âge de la retraite" (56005769C)

Orateurs: Lieve Truyma, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het toegenomen aantal klachten bij de Ombudsman van de Verzekeringen over de waterschadedekking" (56005810C)

Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La hausse des plaintes reçues par l'Ombudsman des Assurances sur la garantie "dégâts des eaux"" (56005810C)

Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Huisdierenverzekeringen" (56005811C)

Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les assurances "animaux de compagnie"" (56005811C)

Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De versterking van de koopkracht door het ondersteunen van de economie" (56005864C)

Sprekers: Lieve Truyma, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le renforcement du pouvoir d'achat par le soutien à l'économie" (56005864C)

Orateurs: Lieve Truyma, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Snoepgoed aan de kassa's van supermarkten" (56005912C)

Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming,

Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La présence de confiseries aux caisses des supermarchés" (56005912C)

Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs,

Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders 35
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gevolgen van opgelegde geografische inkoopbeperkingen voor de consument" (56005914C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Rob Beenders**, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Question de Patrick Prévot à Rob Beenders 35
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les consommateurs face aux contraintes territoriales d'approvisionnement" (56005914C)

Orateurs: **Patrick Prévot, 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

DINSDAG 17 JUNI 2025

Voormiddag

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

du

MARDI 17 JUIN 2025

Matin

De openbare commissievergadering wordt geopend om 11.04 uur en voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

La réunion publique de commission est ouverte à 11 h 04 et présidée par M. Roberto D'Amico.

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

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

01 Actualiteitsdebat over Batopin en toegevoegde vragen van

- Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met de Batopingeldautomaten" (56005308C)

- Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen bij de stortingen van cashgeld aan Batopinautomaten" (56005321C)

- Leentje Grillaert aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met de Batopinautomaten" (56005583C)

- Christophe Lacroix aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met geldafhalingen of -stortingen aan Batopingeldautomaten" (56005913C)

01 Débat d'actualité sur Batopin et questions

jointes de

- Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes posés par les distributeurs automatiques Batopin" (56005308C)

- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes lors des dépôts d'espèces aux distributeurs automatiques Batopin" (56005321C)

- Leentje Grillaert à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes rencontrés avec les distributeurs Batopin" (56005583C)

- Christophe Lacroix à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les incidents liés aux retraits et dépôts dans les distributeurs Batopin" (56005913C)

01.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, Batopin heeft onze commissie voor Economie al heel vaak beroerd. Deze keer gaan de vragen over het feit dat er technische problemen gemeld zijn in het Batopinnetwerk, meer bepaald problemen met geldstortingen aan de Batopingeldautomaten.

Vaak zijn die automaten niet alleen leeg, waardoor de mensen moeten wachten met geld afhalen tot iemand geld gestort heeft, nu blijkt ook dat er her en der problemen opduiken wanneer er geld gestort wordt. Dat geld verschijnt soms niet op de rekening. Dan volgt een hele procedure, die niet gemakkelijk is. De mensen van Batopin zeggen wel dat zulke problemen vaak opgelost worden, maar vaak is er niet veel bewijs voor de storting op zich.

Mijnheer de minister, er zou een hele evaluatie komen van de beschikbaarheid van de automaten en de hoeveelheid automaten. Ik neem aan dat bij die evaluatie ook de technische elementen meegenomen zullen worden, waaronder het probleem dat nu opduikt. Men haalt onder meer de gebrekkige communicatie aan, die zeer frustrerend zou zijn. Men klaagt ook over de beperkte ondersteuning. Dat maakt toch dat mensen hoe langer hoe meer sceptisch worden over Batopin.

Ik vraag me af wat u zult doen om de consumentenervaring te verbeteren. Kunt u iets doen aan de doorlooptijd van de klachten? Wat is er mogelijk inzake de interventietijden?

De automaten worden twee keer per jaar gecontroleerd. Dat lijkt me weinig. Is dat aantal wel voldoende?

Bent u voorstander van een uitbreiding van het aantal automaten? Kunt u dat toelichten?

Tot slot, hebt u ondertussen overleg gepleegd met mensen van Batopin? Wat ligt er nu op de tafel?

01.02 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, ik had dezelfde vraag over Batopin. Toen ik voor een financiële instelling werkte – ik heb dat geruime tijd gedaan –, moest ik meermaals betaalautomaten openmaken om het geld erin dat geblokkeerd werd door de elastiekjes en paperclips die de biljetten van de storters bijeenhield, eruit te halen. Aangezien de automaat gekoppeld was aan de financiële instelling, kon er direct worden ingegrepen, als het probleem zich tijdens de openingsuren voordeed, terwijl de storter ook een bewijs kreeg dat het geld in het systeem geblokkeerd zat en het systeem voor andere storters niet werkte.

Tegenwoordig zijn sommige automaten zonder enige rechtstreekse of directe controle geïnstalleerd. Dat is natuurlijk goed, maar wie geld wil storten, moet er wel over waken dat er bijvoorbeeld geen confituur of plakband aan het geld kleeft. Het is ook niet fijn dat wie geld stort, soms de melding krijgt dat het geld in het systeem geblokkeerd zit en dat is niet altijd te wijten aan het feit dat het geld onverzorgd zou zijn. Dus moeten we zeker dieper ingaan op het probleem.

Mijnheer de minister, hebt u al overleg gehad met Batopin over de problematiek? Zo ja, is er voldoende bereidwilligheid om die accuraat aan te pakken?

Heeft de FOD Economie hierover al klachten ontvangen?

Over hoeveel incidenten met foute transacties gaat het precies?

Hebben de problemen vooral te maken met bankbiljetten die niet in goede staat zijn of is er ook een softwareprobleem bij Batopin?

Is het duidelijk wanneer Batopin de gedupeerden correct zal informeren en wanneer hij de stortingen in orde zal brengen?

Zal Batopin zijn software aanpassen, zodat de problemen zoveel mogelijk worden voorkomen?

Le président: Chers collègues, avant de donner la parole à Mme Grillaert, je rappelle que le temps de parole pour les questions est de deux minutes. L'ordre du jour compte 38 questions. La séance sera donc très longue. Je vous demande dès lors de bien vouloir respecter ce temps de parole.

01.03 Leentje Grillaert (cd&v): Mijnheer de minister, er bereiken ons klachten van Vilvoorde tot Oostende. De laatste maanden worden we overladen met berichten over incidenten met Batopinautomaten. De problematiek beroert iedereen. Mensen raken cash kwijt bij stortingen die fout lopen en dat is pijnlijk.

Net zoals mijn collega's heb ik een aantal vragen. Hoeveel incidenten registreerde Batopin het afgelopen jaar? Wat is de interne procedure die wordt gehanteerd om dergelijke incidenten op te volgen, maar vooral ook om ze te voorkomen? Het is op zich al pijnlijk dat dergelijke incidenten zich voordoen, maar het feit dat de mensen die daarvan het slachtoffer worden lang moeten wachten op een oplossing is ook pijnlijk. Kan er iets worden gedaan opdat de mensen niet zo lang moeten wachten tot de fout is verholpen?

Is er een evaluatie van het Batopinakkoord voorzien? Is dat al van start gegaan? Wat is de stand van zaken? In een artikel in *De Tijd* van 7 juni stond dat de topman van Batopin nog een aantal geschikte locaties zoekt. De reden daarvoor is dat Batopin een bepaald aantal transacties per dag moet halen om uit de kosten te komen. Ik maak mij dus zorgen, want als het nu al op verschillende vlakken fout loopt, wat zal dat dan geven als ze dit jaar nog meer automaten moeten installeren om hun omzet te halen? Ik hoop dat er voldoende onderhoudscontracten worden voorzien voor al die automaten.

Le **président**: La question jointe n° 56005913C de M. Christophe Lacroix est sans objet puisqu'il est absent. Étant donné qu'il s'agit d'un débat d'actualité, d'autres membres peuvent s'y joindre. Monsieur Prévot, je vous en prie.

01.04 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, la presse a relayé récemment la mésaventure d'un retraité hannutois qui continue d'exercer une activité à titre d'indépendant complémentaire. Ce monsieur s'est rendu à un distributeur Batopin, situé dans le centre de Hannut, pour y déposer 3 590 euros en espèces. Malheureusement, l'appareil n'en a comptabilisé que 2 290. À titre personnel, j'ose espérer que ce problème va se régler, car lorsque cette personne s'est adressée aux journalistes, elle n'avait toujours pas obtenu de réponse de Batopin. Son agence bancaire attendait le début d'une enquête. De plus, aucune reconnaissance d'un accident technique ni aucune promesse de dédommagement n'avaient alors été exprimées.

Monsieur le ministre, c'est le cinquième incident de ce genre qui me revient en peu de temps. Or, pour une personne qui parvient à faire entendre sa voix dans la presse, combien d'autres restent sous les radars? Mes questions seront très simples. Tout d'abord, un tel incident se répète-t-il régulièrement et fait-il l'objet de plaintes? Quels sont les chiffres disponibles? Des signalements ont-ils été introduits auprès de l'Ombudsfin du ConsumerConnect ou de toute autre autorité? Les plaintes concernent-elles uniquement la fonction "dépôt" ou également la fonction "retrait"? De quels chiffres disposez-vous à cet égard? Comment la sécurité de dépôt est-elle garantie par Batopin? Depuis l'intégration des différents distributeurs Batopin, comment le nombre de plaintes a-t-il évolué? Est-il en augmentation? Qu'en est-il si l'on rapporte le nombre de plaintes au nombre d'opérations aux distributeurs? Enfin, quelle analyse tirez-vous de ces chiffres et quelle réponse entendez-vous apporter? Je vous remercie par avance de vos réponses.

Le **président**: Merci, monsieur Prévot, si plus personne ne souhaite intervenir, je donne alors la parole à M. le ministre.

01.05 Minister Rob Beenders: Bedankt, collega's. Met betrekking tot de problemen die gemeld werden over de geldstortingen aan de Batopinautomaten, die recent in de media aan bod kwamen, begrijp ik absoluut dat de betrokkenen ontevreden zijn over de achterliggende dienstverlening van Batopin. Ik kan enkel benadrukken dat het heel belangrijk is dat zij

onmiddellijk hun eigen bank op de hoogte brengen, die daarna een dossier zal aanmaken. Wanneer er zich echter een probleem voordoet en de paniek het overneemt op het moment dat men vaststelt dat het geld niet op de rekening staat, hebben mensen echter dikwijls andere wegen nodig om zo snel mogelijk die melding te kunnen doen.

Ik ben daarom ook voorstander van een algemeen telefoonnummer waarop alle incidenten kunnen worden gemeld – een beetje naar analogie met Card Stop – dat dan ook algemeen gekend is en geafficheerd wordt aan de toestellen in de cashpunten, zodat er direct kan worden gereageerd en er direct iets kan worden gemeld. Wanneer men immers bijvoorbeeld op zaterdagavond een probleem heeft bij een Batopinautomaat en moet wachten tot maandag om dat te kunnen melden, veroorzaakt dat veel stress en paniek. Een eerste stap kan dus al zijn om zo snel mogelijk die mensen in contact te brengen met iemand, zodat ze weten dat het probleem is gemeld.

Ik heb ook een eerste overleg gehad met de vertegenwoordigers van Batopin en hen verzocht er alles aan te doen om de verschillende gesignaleerde problemen spoedig op te lossen. Uiteraard spreekt het voor zich dat de ingediende klachtendossiers grondig moeten worden onderzocht en dat er een definitieve oplossing moet worden uitgewerkt voor de gedupeerde klanten.

Uiteraard vragen deze individuele gevallen – wanneer ze worden onderzocht – de nodige doorlooptijd. We moeten die ook aan Batopin en de banken geven. Ondertussen moet er natuurlijk wel worden gecommuniceerd met de gedupeerden, zodat ze niet zitten te wachten en de stress alleen maar toeneemt. Op het vlak van communicatie is er dus werk aan de winkel.

Er werd ook een vraag gesteld voor een algemeen telefoonnummer. U vraagt eveneens hoeveel klachten en incidenten er zijn geweest. Ik kan alleen verwijzen naar de cijfers van de FOD Economie. Er zijn op dit moment nog maar vier meldingen over deze dienstverlening van Batopin ontvangen sinds de invoering in 2020. Die gaan vooral over lege automaten, geldafhalingen die plots onderbroken worden of verkeerd uitgekeerde bedragen.

Tot op vandaag is er bij de FOD Economie echter geen enkele melding gemaakt over verkeerd verlopen geldstortingen. We moeten dat wel in de juiste context plaatsen. Het is niet omdat de FOD

Economie daarvan geen weet heeft, dat het niet is gebeurd. De FOD is bovendien niet de eerste instantie waaraan men denkt om een melding te doen. Ik wil dit wel nuanceren. De meldingen bij banken worden niet bij de FOD Economie geregistreerd. Men registreert alleen de meldingen die rechtstreeks bij hen gebeuren.

Op dit moment zijn dit de enige cijfers die ik u kan meegeven, maar die geven geenszins aan dat er geen groot probleem is. Ik wil dat uitdrukkelijk verduidelijken. Daarnaast blijf ik er als minister op toezien dat de gebruikers van Batopinautomaten, die het slachtoffer van een technisch probleem waren, zo snel mogelijk een antwoord krijgen. Aan Batopin werd ook gevraagd om in die gevallen in een rechtzetting te voorzien. Indien er op korte termijn geen definitief antwoord kan worden gegeven, moet aan de gedupeerden tussentijdse informatie worden gegeven.

In het regeerakkoord garanderen we de toegang tot cashgeld voor alle burgers. Met dat doel voor ogen voeren we een grondige evaluatie uit van het bestaande akkoord tussen de federale overheid en Febelfin, waarbij Batopin instaat voor de uitrol van voldoende geldautomaten voor zowel geldafhalingen als geldstortingen. Die besprekingen zijn inmiddels gestart. Een medewerker van mijn kabinet neemt deel aan die werkgroep. Een van de belangrijke elementen daarbij is niet alleen het aantal bankautomaten, maar ook de spreiding. Die spreiding moet vertrekken vanuit de realiteit, niet vanuit een landkaart. Bij gemeentefusies heeft men vaak twee centra binnen één gemeente. De cirkels van het ATM-protocol houden onvoldoende rekening met de lokale realiteit.

Ik ken een goed voorbeeld in mijn buurt. Hechtel-Eksel is één gemeente met twee aparte kernen die eigenlijk los van elkaar functioneren. Die moet men dus apart beoordelen. De spreiding van de bankautomaten is een cruciaal onderdeel van onze inbreng in de werkgroep, net als de andere elementen die ik al noemde, zoals het telefoonnummer. De ambitie is om de evaluatie af te ronden binnen de twaalf maanden na de eedaflegging van de regering. Die evaluatie is momenteel volop aan de gang.

01.06 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, het spreekt uiteraard voor zich dat de gedupeerde de bank zo snel mogelijk op de hoogte brengt. Het is een goede zaak dat er een centraal telefoonnummer, zoals Card Stop, beschikbaar zou zijn om te contacteren in geval van problemen. Die oplossing zou eigenlijk vanuit Batopin zelf

moeten komen. Wanneer men overstapt naar één netwerk met verschillende banken, lijkt het mij de evidentie zelve dat men dergelijke ondersteuning voorziet. Dat is nu net het bewijs dat er vanuit dat netwerk te weinig is nagedacht over het gehele systeem. Men kan wel stellen dat het gaat om kinderziekten binnen een nieuw netwerk, maar al die zaken waren toch wel te voorzien.

Een grondige evaluatie is zeker en vast noodzakelijk. Het is wellicht goed dat u daarvoor de tijd neemt en dat u dat ziet binnen een traject van twaalf maanden. Ik hoop echter dat er ook daadwerkelijk concrete resultaten uit zullen voortkomen. Ik vind – en dat heb ik trouwens ook uw voorganger kwalijk genomen – dat we veel te zacht zijn geweest, dat we te veel hebben toegelaten en dat we te veel op de vrije loop hebben gelaten in heel dat verhaal. Er is zeker nog verdere optimalisatie nodig.

Het voorbeeld dat u aanhaalde over de spreiding is inderdaad heel terecht. Ook de communicatie met de steden en gemeenten verloopt niet altijd zoals het hoort. Het is niet eenvoudig om geschikte handelspanden te vinden, maar wel moet de interactie, zowel met de steden en gemeenten als met de uiteindelijke gedupeerden en gebruikers, beter worden geoptimaliseerd. Dat aspect moet mee centraal staan in het geheel van die grondige evaluatie.

01.07 Lieve Truymen (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw uitvoerige antwoord.

Het is inderdaad een groot pluspunt dat er een algemeen telefoonnummer komt waar de klant terecht kan als hij of zij problemen ervaart tijdens het storten en dat er heel snel wordt ingegrepen.

Het storten van cash is echter geen nieuw gegeven. Banken hebben dus ervaring met situaties waarin er problemen kunnen optreden. Het is dan ook enigszins raar te moeten vaststellen dat die automaten slechts twee keer per jaar worden gecontroleerd, hoewel geweten is dat er regelmatig problemen rijzen bij het storten.

Dat heeft vaak ook te maken met hoe wij als mensen zelf omgaan met geld, bijvoorbeeld wanneer er valse biljetten in die automaten worden geplaatst. Ook in dergelijke gevallen moet correcte informatie worden verstrekt: bijvoorbeeld dat er in plaats van 3.000 euro slechts 2.800 euro op de rekening wordt gezet, omdat de andere biljetten vals bleken te zijn. Dergelijke correcte informatie kan meteen bij de storting worden gegeven.

Ik onderschrijf ook wat ik al heb gehoord van de oprichters van Batopin. Zij beschikken over veel kennis en die kennis zou van bij het begin moeten worden gebruikt. Het is echter positief dat er aan de problemen wordt gewerkt en dat er ook wordt gekeken naar een betere spreiding, zodat er in de toekomst op veel plaatsen niet alleen geld kan worden gestort maar ook opgenomen.

01.08 Leentje Grillaert (cd&v): Mijnheer de minister, ook ik dank u voor uw antwoord. Het is heel goed dat naar oplossingen wordt gezocht, maar het proactieve aspect van de zaak is naar mijn aanvoelen nog niet helemaal opgelost.

Ik blijf wat op mijn honger op het vlak van de interne procedures en de opvolging. Ik hoop dat ze effectief deel zullen uitmaken van de grondige analyse of de evaluatie die zal gebeuren en die een antwoord op de problemen zal moeten kunnen bieden.

Batopin heeft voldoende expertise in huis om die zaken aan te pakken. Ook de communicatie moet beter. Het kan toch niet de bedoeling zijn – ik onderschrijf wat mijn collega daarover zei – dat de oplossing enkel van de overheid moet komen. Van een bedrijf als Batopin mag immers verwacht worden dat het zich proactiever opstelt.

Ik wil dan ook aandringen op een meer dan grondige analyse en evaluatie, maar ook op een meer dan diepgaand gesprek met Batopin om de bezorgdheden en bekommernissen van het Parlement en de commissie voor Economie aan te kaarten. Het moet en kan beter, maar we moeten dat ook op het terrein zien.

01.09 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Ce n'est pas la première fois que Batopin m'inquiète, surtout au niveau de la protection du consommateur. Non seulement certaines coupures, et singulièrement les petites coupures, sont parfois indisponibles – ce qui est problématique en termes d'accessibilité au cash –, mais il y a également des problèmes lors des dépôts. Des exemples ont été donnés de personnes qui, ayant déposé leur argent, se retrouvent fort démunies lorsqu'elles constatent que l'entièreté du montant n'a pas été enregistré et, pire, qu'aucune solution n'est proposée actuellement pour le récupérer.

Je compte sur vous et le gouvernement pour faire un véritable point sur la situation avec Batopin. Ils ont été très réticents et très durs dans la

négociation. Demain, il faudra pouvoir faire une évaluation correcte et en profondeur pour voir si l'outil répond aux besoins des consommatrices et des consommateurs. J'espère que vous aurez la latitude nécessaire pour, tout d'abord, faire une étude approfondie et, ensuite, les mettre au pas si des dysfonctionnements sont constatés.

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 "Les retards dans le paiement des indemnités promises par Stellantis" (56004206C)

02 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De laattijdige betaling van de door Stellantis beloofde schadeloosstelling" (56004206C)

02.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, lorsque le consommateur se trouve lésé car le produit qu'il a acheté n'est pas conforme à ce qui était promis, l'indemnisation tient de la pure logique dans notre économie. C'est, disons-le simplement, « la moindre des choses ». Pourtant, cette logique semble ne pas prévaloir chez le groupe automobile Stellantis.*

Vous n'êtes pas sans savoir que les propriétaires de véhicules équipés d'un moteur PureTech peuvent prétendre à une indemnisation pour des frais de réparation entre le 1er janvier 2022 et le 18 mars 2024 et ce, en raison d'une consommation excessive d'huile et/ou d'une usure prématurée de la courroie de distribution.

À l'heure de rédiger cette question, début avril, ces consommateurs attendent toujours leur indemnisation censée être versée à la mi-février, et Stellantis ne répond à aucune sollicitation des victimes impactées – une absence totale de communication qui semble caractéristique au sein du groupe.

Face à cette situation, l'organisation de défense des droits du consommateur Test Achats a décidé d'écrire à Stellantis afin que le groupe communique une date précise pour le traitement des demandes d'indemnisation et de communiquer clairement sur le processus. Le même courrier a été remis au SPF Économie afin de suivre l'affaire et prendre les mesures nécessaires.

*Monsieur le ministre,
Pouvez-vous me donner votre retour sur ce dossier?
Quel suivi compte faire le SPF Économie suite au courrier reçu par Test Achats ? Des mesures vont-elles être prises?
Quel rôle pouvez-vous jouer pour que les consommateurs lésés soient enfin indemnisés (et au plus vite)?
Je vous remercie pour vos réponses.*

02.02 Rob Beenders, ministre: La société Stellantis a effectivement annoncé qu'elle indemniserait les consommateurs lésés par les problèmes techniques liés au PureTech ainsi qu'à l'AdBlue par le biais d'une plateforme en ligne lancée en janvier. Après des problèmes techniques, celle-ci a finalement été mise en ligne au début du mois de février.

Il n'est pas acceptable que les demandes soumises par l'intermédiaire de cette plateforme soient mises en attente pendant une période exagérément longue, laissant les consommateurs sans aucune réponse. Tous les consommateurs européens étant concernés, l'Inspection économique a remis cette problématique à l'ordre du jour du réseau européen Consumer Protection Cooperation (CPC), dont l'Inspection économique du SPF Économie fait partie et au sein duquel Stellantis fait déjà l'objet d'un suivi.

L'Inspection économique a en effet reçu une copie de la lettre de Testachats adressée à Stellantis et l'a transmise à la Commission européenne et au réseau CPC. Ceux-ci examinent actuellement les mesures à prendre. S'il s'avère que des mesures sont utiles au niveau national, je serai prompt à les prendre.

02.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie. Comme vous l'avez compris, je souhaite qu'il y ait un suivi. Vous partagez mon étonnement et mon agacement et cela me rassure. Vous affirmez que le SPF Économie a mis la problématique à l'ordre du jour et qu'elle a également transmis la lettre de Testachats à la Commission européenne ainsi qu'au réseau CPC, qui évalue actuellement les sanctions ou les mesures à prendre rapidement. Je note en outre que s'il est possible de prendre des mesures au niveau national, vous seriez enclin à les prendre. Je vous y encourage.

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

03 Questions jointes de

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les infractions chez les marchands ambulants" (56004276C)

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les infractions commises par les marchands ambulants" (56005803C)

03 Samengevoegde vragen van

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "De inbreuken bij markt- en straathandelaren" (56004276C)

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "Overtredingen van de regelgeving door ambulante handelaars" (56005803C)

03.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, dans un même souci de donner un peu de répit aux interprètes et aux services de retranscription, et de faire gagner du temps, je m'en réfère à ma question telle que déposée par écrit.

Monsieur le ministre, nous apprenions récemment dans les médias que lors des contrôles effectués au cours de l'année 2024, plus de la moitié des marchands ambulants ne respectaient pas toutes les règles en vigueur. Parmi celles-ci, on peut citer l'absence de numéro d'entreprise, la non-proposition d'un paiement électronique ou encore l'absence de prix clairement affiché.

Pour être clair, militer pour une meilleure protection du consommateur ne signifie pas "diaboliser" le producteur, encore plus quand il s'agit ici de marchands artisanaux. Derrière un manquement se cache parfois un oubli dans un rythme de travail effréné. Il y a un "droit à l'erreur" et c'est semble-t-il cette solution qui a été envisagée par les agents de l'Inspection économique car la majorité des constats s'est conclu par des avertissements (au nombre de 144 pour être précis).

Il n'en reste pas moins que deux points sont à souligner selon moi.

Le premier est de ne pas respecter la règle d'afficher le prix, une pratique qui me pose problème car cela peut conduire à une variation du prix affiché selon "la tête du client" comme on dit. C'est une pratique illégale, que l'on ne retrouve d'ailleurs pas uniquement chez les marchands

ambulants.

Le deuxième point est celui des contrôles dédiés au miel. Dans un tiers de 76 contrôles, les étiquettes étaient erronées ou incomplètes. L'appellation, l'origine ou la quantité nette ne sont pas toujours conformes. Cela pose un gros problème que certains producteurs puissent afficher que leur miel vendu est issu du commerce local alors qu'il n'en est rien.

Monsieur le ministre, 144 avertissements ont été dressés pour une majorité des marchands ambulants en infraction. Pouvez-vous préciser ces chiffres? Combien de contrôles ont été effectués? Ont-ils été bien répartis à travers tout le territoire? Pour cette année 2025, l'Inspection économique compte-t-elle augmenter le nombre de ces contrôles et, le cas échéant, élargir le champ géographique? Idem pour les contrôles dédiés au miel, l'Inspection économique vise-t-elle à augmenter le nombre de contrôles supérieur? Quelles mesures seront prises pour obtenir une meilleure connaissance et un meilleur respect des règles en vigueur par les marchands ambulants?

03.02 Rob Beenders, ministre: Merci, monsieur Prévot. Je dispose de temps; ce n'est pas un problème si la réunion se prolonge au-delà de 13 h 00. J'apprécie beaucoup votre attitude et je vous remercie.

Au total, 292 contrôles ont été opérés au cours de cette enquête générale; 167 entreprises étaient en infraction pour au moins une des dispositions légales contrôlées, 144 avertissements et 25 procès-verbaux constatant ces infractions ont ainsi été dressés. Cinq entreprises se sont vu sanctionner d'un procès-verbal à la suite d'un avertissement et vingt ont fait l'objet de la rédaction immédiate de procès-verbaux sanctionnant les infractions les plus graves.

Les contrôles ont été répartis sur l'ensemble du territoire belge. Les contrôles relatifs aux législations de base (affichage des prix, moyens de paiement, etc.) sont incorporés à chaque enquête générale, quel que soit le secteur visé. Lorsque celles-ci s'appliquent, les dispositions légales sont constamment rappelées lors des contrôles et de l'information pratique est fournie aux opérateurs contrôlés.

Les résultats de cette enquête démontrent que le secteur du miel reste sensible à de potentielles infractions. C'est pourquoi l'Inspection économique mène une nouvelle campagne de contrôle avec prise d'échantillons au cours de l'année 2025,

auprès des opérateurs économiques concernés.

Parallèlement à cela, les investigations et les échantillonnages relatifs aux importations suspectes de miel continuent. Ces dossiers impliquent un suivi conséquent et les mesures d'exécution appropriées se font en consultation avec les parquets compétents et après accord avec ceux-ci.

Depuis septembre 2024, une dizaine de conteneurs ont été saisis et échantillonnés. En mai 2024, une révision de la directive européenne petit déjeuner a été publiée. Elle vise notamment à fournir au consommateur une information claire quant au pays d'origine du miel, en renforçant la transparence des mentions d'étiquetage, également dans le cas de mélange de miels de plusieurs origines.

03.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse. J'avais trois questions précises auxquelles vous avez apporté trois réponses précises et même un peu plus.

Il me reste peut-être à vous dire de rester attentif à ces pratiques car le non-affichage des prix peut entraîner des prix fixés "à la tête du client", et c'est évidemment plus qu'agaçant. Toute cette fraude, notamment au miel, est de nature à nous inquiéter également. On ne peut pas décemment tromper les consommatrices et les consommateurs.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Questions jointes de

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les fausses baisses de prix pratiquées par l'enseigne Carrefour" (56004278C)**

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les fausses baisses de prix pratiquées par l'enseigne Carrefour" (56005802C)**

04 Samengevoegde vragen van

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De valse prijsverlagingen bij Carrefour" (56004278C)**

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De misleidende prijsverlagingen bij**

supermarktketen Carrefour" (56005802C)

04.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, PingPrice, une application qui permet de comparer les prix au sein des différentes enseignes, a épinglé l'enseigne Carrefour qui n'a pas tenu la promesse de son offre de baisser le prix de 200 produits.*

Factuellement, c'est correct ou presque: tous les produits ont bien réellement baissé depuis une semaine – je dis "ou presque" car c'était en réalité 177 produits et non 200 mais cet ordre de grandeur a dû être rectifié entre le dépôt de cette question et ma prise actuelle de parole.

Ce que pointe PingPrice, c'est que si l'on remonte au mois de décembre, soit quatre mois auparavant, on constate que pour un certain nombre de produits, le prix n'a pas réellement baissé. Un seul exemple : le pot de Nutella (400 g). Carrefour affirme baisser le prix de 3,55€ à 3,39€ mais, en date du 9 décembre, ce même pot était à 3,25€.

La baisse des prix est donc à mettre en perspective, elle est factuelle mais critiquable, elle demande de la nuance, une zone grise qui profite à Carrefour et sûrement pas aux consommateurs qui mériteraient d'être informés à ce sujet, mais je siège depuis suffisamment longtemps dans cette commission pour savoir que le consommateur doit être "éclairé", ce qui demande un temps-plein complet que tout un chacun peut se permettre d'avoir. J'espère que tout le monde ici aura noté mon ironie.

Monsieur le ministre, pourriez-vous nous donner votre retour sur ce "fact-checking" de l'application PingPrice?

Je vous remercie pour votre réponse.

04.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, à ce jour, mes services ne disposent pas d'informations spécifiques concernant l'application PingPrice.

Je peux toutefois vous fournir les informations suivantes. Le Livre VI du Code de droit économique contient les dispositions à respecter par les entreprises qui annoncent des réductions de prix. L'objectif est d'éviter que les entreprises n'augmentent artificiellement leurs prix juste avant d'annoncer une réduction ou ne trompent les consommateurs quant au montant de la réduction. Ces dispositions augmentent la transparence et veillent à ce que les consommateurs paient effectivement moins lors qu'il est question d'une

remise.

Lorsqu'une réduction de prix est annoncée, il est obligatoire d'indiquer explicitement le prix antérieur en plus du prix de vente et de baser la réduction sur celui-ci. Le prix antérieur constitue le prix de référence. Ce prix de référence correspond au prix le plus bas appliqué pendant la période de 30 jours précédant l'application de la réduction. Les entreprises doivent indiquer à la fois le prix réduit et le prix de référence, conformément aux règles générales d'indication des prix, c'est-à-dire par écrit, de manière lisible, apparente et non équivoque.

Il existe notamment des pratiques qui ne sont pas davantage des annonces de réduction de prix, par exemple les modifications de prix qui ne sont pas annoncées comme des réductions, telles les fluctuations de prix saisonnières, hebdomadaires, journalières ou même horaires.

Ce qui précède implique qu'une entreprise n'a pas l'obligation de garantir, lorsqu'elle annonce une réduction de prix, que le prix proposé soit inférieur à tous les prix pratiqués auparavant, dans la mesure où les annonces de réduction de prix appliquent la réduction par rapport au prix de référence. Il n'est donc pas interdit que le prix de réduction soit plus élevé que, par exemple, celui appliqué il y a quatre mois pour le même produit. En effet, des fluctuations de prix dans le temps restent possibles.

Votre remarque est toutefois correcte, les réductions de prix doivent toujours être évaluées dans cette perspective et dans le cadre d'une communication transparente avec le consommateur.

Les systèmes de comparaison des prix doivent clairement indiquer les paramètres utilisés pour effectuer la comparaison, par exemple la période de référence. Enfin, dans les cas où les dispositions relatives aux annonces de réduction de prix ne s'appliquent pas, celles encadrant les pratiques commerciales déloyales restent d'application.

04.03 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, même si vous n'avez pas encore reçu d'évaluation du *fact-checking* de l'application PingPrice, je vous remercie d'avoir pris le temps de m'apporter quelques informations. Si j'avais interrogé votre collègue David Clarinval, il se serait contenté de me dire que les consommateurs doivent se renseigner. Pour ma part, cela ne me satisfait pas car les grandes enseignes doivent aussi aider les

consommatrices et les consommateurs à s'informer.

Comme vous l'avez vu, mon texte sur la *shrinkflation* est passé à la trappe la semaine dernière, la majorité Arizona n'en ayant pas voulu. J'avais pourtant souhaité qu'on sensibilise les consommatrices et les consommateurs à un phénomène qui a été pris à bras-le-corps par d'autres États membres de l'Union européenne. Vous avez rappelé, à raison, l'état de la législation. Il n'est pas question d'une pratique qui, en tant que telle, pourrait être jugée frauduleuse. Cependant, il y a une zone grise qui me pose question et qui est très certainement de nature à duper les consommatrices et les consommateurs.

Quant au retour de cette application, j'attendrai encore quelques mois pour connaître votre avis.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les amendes liées aux oublis ou aux vols au self-scan dans les magasins Delhaize" (56004598C)

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)** sur "Les amendes en cas d'oubli de scanner des produits au self-scan dans les magasins Delhaize" (56005800C)

05 Samengevoegde vragen van

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "De boetes voor vergetelheden of diefstal aan de zelfscans in Delhaizewinkels" (56004598C)

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen)** over "De boetes ingeval men producten vergeet in te scannen aan de zelfscankassa's in de Delhaizewinkels" (56005800C)

05.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, il y a maintenant vingt ans, l'enseigne Delhaize souhaitait se passer de ses caissières et caissiers en instaurant pour la première fois le self-scan. Voici deux ans, l'enseigne voulait se passer de la concertation sociale en appelant des huissiers pour casser des piquets de grève. Aujourd'hui,

l'enseigne semble vouloir se passer de la police.

En effet, Delhaize Nivelles menace le ou la client(e) d'une amende de 100 euros en cas d'oubli au self-scan; c'est ce qu'annoncent clairement des affiches au sein du magasin. Il faut dire que c'est le revers de la médaille: au plus les caisses traditionnelles disparaissent et le client remplace lui-même le personnel, au plus les oublis et vols augmentent, ayant un impact de 2 à 3 % sur le chiffre d'affaires des enseignes, selon le magazine de consommation *Gondola*.

Face à cela, Delhaize passe donc à la répression, outrepassant ses compétences, puisque c'est bien la police qui est la seule habilitée à mettre des amendes administratives. La clientèle n'a aucune obligation de verser les 100 euros en question, une pratique qui a d'ailleurs circulé énormément sur les réseaux sociaux et qui a fait réagir le service juridique de l'enseigne. Je cite: "Il s'agit ici d'une transaction proposée au client. En échange de celle-ci, le magasin n'appelle pas la police."

Monsieur le ministre, je ne vous cache pas que cette pratique me met fortement mal à l'aise. Selon moi, la sous-estimer serait une erreur et même une forme d'approbation "passive" d'un certain tournant qu'emprunte notre société.

Monsieur le ministre, pouvez-vous nous donner votre retour sur cette "transaction" proposée au client potentiellement fraudeur par Delhaize Nivelles? La police de l'arrondissement judiciaire a-t-elle été mise au courant de cette pratique? A-t-on connaissance du nombre de transactions qui ont eu lieu pour "passer sous silence" un oubli ou un vol? Je n'élude pas la possibilité que ce soit un vol également. Cette pratique est-elle légale ou Delhaize profite-t-il d'un quelconque vide juridique qu'il conviendrait dès lors de combler et d'arranger? Outre le cas de Nivelles, avez-vous connaissance d'autres magasins franchisés qui utiliseraient la même pratique? Face à cette envie de réprimander, comptez-vous rappeler Delhaize à l'ordre, faire toute la lumière sur les cas de transaction suspectés depuis début avril et rappeler que seule la police est habilitée à faire la police?

05.02 Rob Beenders, ministre: Merci, monsieur Prévot, pour cette question très intéressante à laquelle je n'ai malheureusement pas de réponse. J'ai consulté les administrations qui m'ont dit que cela ne relève pas de ma compétence, mais bien de celle de ma collègue de la Justice, Mme Verlinden. Je suis désolé de ne pouvoir vous répondre.

05.03 Patrick Prévot (PS): Ayant anticipé un éventuel jeu de ping-pong, j'ai également adressé cette question à votre collègue en charge de la Justice, qui ne pourra pas me dire d'aller voir son collègue Beenders, puisque c'est déjà fait. Je la mettrai donc face à sa responsabilité, pour qu'elle puisse me répondre.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les commissions excessives pratiquées par Booking dans le secteur de l'hôtellerie" (56004735C)

- Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les commissions excessives pratiquées par Booking dans le secteur de l'hôtellerie" (56005801C)

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De buitensporige commissies die Booking aanrekent in de hotelsector" (56004735C)

- Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De buitensporige commissies die Booking aanrekent in de hotelsector" (56005801C)

06.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, deux cabinets d'avocats – l'un français, l'autre espagnol – partent en croisade contre les commissions excessives que pratiquerait la célèbre plateforme Booking dans le secteur de l'hôtellerie.*

Eskariam et Geradin Partners s'appuient sur une récente décision de la Cour de justice européenne (voir CJUE, 19 sept. 2024, aff. C-264/23) qui remet en cause les "clauses de parité" imposées par Booking vu comme une pratique anticoncurrentielle. Pour être précis, la Cour s'explique comme ceci: "s'agissant des clauses de parité étendue, force est de constater que de telles clauses, outre le fait qu'elles sont de nature à réduire la concurrence entre les différentes plateformes de réservation hôtelière (...) Il en va de même des clauses de parité restreinte."

L'ambition des deux cabinets d'avocats est de recueillir un maximum de données afin d'évaluer leur préjudice potentiel dans l'espoir d'obtenir réparation – une réparation qui serait de l'ordre de plusieurs dizaines, voire centaines de milliers d'euros. Afin de peser encore plus dans la balance, l'union faisant la force, le couple franco-espagnol serait en discussion avec des homologues italiens et portugais pour, je cite l'extrait de leur communiqué: "élargir la couverture européenne (et) construire un front juridique uni contre Booking.com".

Je tiens à saluer cette initiative transfrontalière qui semble plus que nécessaire pour peser face à des plateformes aussi géantes et puissantes que Booking ou AirBNB.

Monsieur le ministre,

Quelles conséquences cette décision de justice européenne pourrait-elle avoir sur le secteur de l'hôtellerie en Belgique et dans une éventuelle évolution ou interprétation de la législation sur la protection du consommateur dans notre pays?

A-t-on connaissance d'un quelconque impact qu'a pu avoir cette pratique menée depuis plusieurs années sur le consommateur? Le secteur de l'hôtellerie a-t-il d'une manière ou d'une autre fait porter (même partiellement) le poids de cette difficulté sur le portefeuille du consommateur?

Je vous remercie pour vos réponses.

06.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, la Belgique interdit déjà les clauses de parité, que certains opérateurs de plateformes comme Booking imposent, en vertu d'une loi du 30 juillet 2018 relative à la liberté tarifaire des exploitants d'hébergements touristiques dans les contrats conclus avec les opérateurs de plateformes de réservation en ligne.

La Cour de justice conclut dans son arrêt du 19 septembre 2024 que les clauses de parité ne sont pas des restrictions accessoires qui échapperaient à l'interdiction des ententes prévue dans le droit de la concurrence et ne présentent par conséquent pas d'intérêt pour le marché belge en raison de cette interdiction légale belge explicite.

Les clauses de parité concernent l'interdiction faite aux hôteliers d'offrir des prix inférieurs à ceux offerts par la plateforme. Cette pratique limite la politique commerciale des hôteliers sans concerner directement le consommateur et son impact sur ce dernier pourrait être indirect. Cependant, aucune donnée à ce sujet n'est connue de mon administration.

06.03 Patrick Prévot (PS): Je remercie monsieur le ministre pour ses réponses.

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

07 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Betaling na ontvangst van een onlinebestelling" (56004753C)

07 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le paiement d'une commande en ligne après réception" (56004753C)

07.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, achterafbetalingsplatformen bieden de mogelijkheid om onlinebestellingen pas enkele weken later te betalen. Het systeem verlaagt drempels en verhoogt de conversie. Het is een aantrekkelijke optie voor klanten die het product eerst willen zien, alvorens te betalen. Het is ook een handig systeem voor kleine handelaren, die de afhandeling van het onlinebetalingsproces en het betaalrisico graag uitbesteden aan een gespecialiseerde speler.

Hoewel die betalingsdiensten alleen toegankelijk zijn voor personen vanaf 18 jaar, worden leeftijdscontroles vandaag vaak omzeild. Minderjarigen kunnen dus zonder veel problemen onlineaankopen op afbetaling doen. Ongeveer een maand geleden waarschuwde u hieromtrent in de media. U hebt jongeren en hun ouders opgeroepen om hierover aan de keukentafel te praten. Uw administratie heeft ook een communicatiecampagne opgestart en die zou momenteel nog lopen, als ik het goed heb.

De buy-now-pay-laterbetalingsdiensten vallen momenteel nog niet onder een bestaande Europese regelgeving voor consumentenbescherming, maar er zou een nieuwe Europese richtlijn voor kredietregeling, die dus consumenten beter wil beschermen, komen. Die richtlijn voorziet erin dat ook achterafbetaaldiensten de kredietwaardigheid van de koper moeten nagaan, nog voordat die tot een aankoop kan overgaan.

Mijn eerste vraag gaat over de leeftijdsverificatie. Zult u de omzetting van de Europese richtlijn afwachten of zult u nu al

leeftijdsverificatieprocedures invoeren?

Plant u om uitsluitend het minimumkader van de richtlijn over te nemen of bent u van plan om ook aanvullende regels toe te voegen?

Hoe zult u vermijden dat Belgische consumenten de nieuwe wetgeving omzeilen door hun aankopen virtueel vanuit het buitenland te doen?

Worden er volgens u voldoende controles uitgevoerd op de naleving van onze wetgeving door niet-Europese webshops?

07.02 Minister Rob Beenders: Collega's, laat het duidelijk zijn: ik ben realistisch en sta zeker niet afkerig tegenover nieuwe technologieën en nieuwe betaalmethodes. We moeten wel zorgen voor maximale bescherming. In het geval van *buy now, pay later* zijn er duidelijk ook voordelen, tenminste wanneer men zich houdt aan de afspraken die men zichzelf oplegt en op tijd betaalt. Gelet op het feit dat consumenten volgens de cijfers daar toch moeite mee hebben en daardoor in de problemen komen, moet de overheid, mijns inziens, een regulerend kader van toepassing maken, zodat we die nieuwe betaalvorm maximaal in de samenleving kunnen integreren.

Ten eerste, ik ben absoluut van mening dat de aanbieders van *buy now, pay later* nu al de nodige controles moeten uitvoeren, zodat zij hun diensten niet aan minderjarigen aanbieden. Dat lijkt mij logisch.

Ten tweede, zal ik bij de omzetting van de Europese richtlijn uitsluitend het minimumniveau overnemen, dan wel in aanvullende regels voorzien? De nieuwe consumentenkredietrichtlijn, CCDII, beoogt een *targeted* maximale harmonisatie. Dat betekent dat de lidstaten zelf geen strengere of minder strenge maatregelen mogen toepassen voor bepaalde aspecten. Wat het regime *buy now, pay later* betreft, bepaalt die richtlijn niets over een eventuele leeftijdsgrens. Lidstaten en dus ook België kunnen vrij een leeftijdsgrens bepalen, zolang de maatregel objectief gerechtvaardigd is en niet in strijd is met antidiscriminatiebepalingen. Op het moment onderzoeken we de mogelijkheid om andere regels inzake leeftijdsgrenzen in België vast te leggen die passen in het kader van de omzetting van CCDII.

Ten derde, hoe kunnen we vermijden dat Belgische consumenten bij strengere Belgische wetgeving de regels omzeilen door aankopen in het buitenland te doen? De diensten *buy now, pay later* zullen met de inwerkingtreding van CCDII worden

gekwalficeerd als consumentenkrediet. Dat is een goede stap, omdat we dan opereren binnen een kader dat meer bescherming biedt. Het betekent ook dat aanbieders van *buy now, pay later* zich zullen moeten conformeren aan de Belgische wetgeving, meer bepaald boek VII, krediet- en betalingsdiensten, van het Wetboek van economisch recht, wanneer zij hun diensten richten op Belgische consumenten.

Ten slotte, zijn er voldoende controles? De controles op de naleving van de bepalingen van het Wetboek van economisch recht ter omzetting van de CCDII kunnen pas worden uitgevoerd na de inwerkingtreding op 20 november 2026.

07.03 Dieter Keuten (VB): Ik ben blij dat u het eens bent met het principe. Wij mogen niet vergeten dat platformen met de mogelijkheid *buy now, pay later* vooral de kleine webshophandelaren ten goede komen. Grote spelers kunnen die dienst zelf beheren en aanbieden, terwijl kleine handelaars met een webshop bijzonder goed gebruik van dergelijke platformen kunnen maken. U hebt aangegeven dat u in afwachting van de omzetting van de Europese richtlijn zult inzetten op communicatie en sensibilisering. Men moet er aan de keukentafel over praten, maar volstaat dat wel? Ondertussen gaan er wel jaren verloren en lopen potentieel honderden jongeren nog tegen de lamp, terwijl u de kwestie aan het bekijken bent.

Voor de online leeftijdsverificatie kijk ik uit naar uw concrete stappen, want de plannen van de regering zijn behoorlijk ambitieus op dat vlak. Voorlopig blijven de maatregelen nog uit. Aangezien Vlaams minister Gennez in het Vlaams Parlement oproept om zelfs voor sociale media leeftijdsgrenzen op te leggen, waarmee ik niet gezegd wil hebben dat wij daar voorstander van zijn of daarop zitten te wachten, benieuwt het ons ten eerste welke leeftijdsverificatieprocedures u zult voorstellen en of er op dat vlak ook Europees wordt geharmoniseerd.

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

08 Questions jointes de

- **Sarah Schlitz à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La qualité de l'eau et la contamination des eaux minérales de Nestlé" (56005123C)**

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances)**

sur "La fraude attestée des minéraliers en France" (56005612C)

- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fraude attestée des minéraliers en France" (56005799C)**

08 Samengevoegde vragen van

- **Sarah Schlitz aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De waterkwaliteit en de besmetting van het mineraalwater van Nestlé" (56005123C)**

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bewezen fraude door mineraalwaterproducenten in Frankrijk" (56005612C)**

- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bewezen fraude door mineraalwaterproducenten in Frankrijk" (56005799C)**

Le **président**: Mme Schlitz étant absente, sa question est sans objet.

08.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, c'est un scandale révélé après le travail d'une commission d'enquête sénatoriale en France: plusieurs minéraliers, dont Nestlé Waters, ont utilisé des systèmes de purification interdits pour décontaminer leurs eaux de source. La commission d'enquête va même jusqu'à blâmer l'État qui aurait délibérément dissimulé cette fraude à grande échelle face au lobbying du géant de l'agroalimentaire.

Au total, au moins 30 % des marques françaises auraient eu recours à des traitements non conformes. Des bouteilles de Vittel, Contrex, Hépar ou encore Perrier produites ont été vendues comme "naturelles" alors que l'eau était passée par des processus de désinfection chimique.

Pour Nestlé Waters, il n'y a eu aucun risque pour les consommateurs, sans en apporter toutefois la preuve. J'ai déposé une question similaire à votre collègue David Clarinval qui a la tutelle sur l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA).

Au sein de cette commission, ce qui me préoccupe ici, c'est bien la protection des consommateurs. Depuis toujours, dans les supermarchés proches

de la frontière, les Français reconnaissent les Belges à leurs caddies remplis de packs d'eau. Je lis que cet "eldorado" (ce jeu de mots vient du titre d'un article de presse) reste d'actualité pour les Belges. Bien que la France ait récemment augmenté la TVA de 5,5 % à 20 %, le pack de six bouteilles coûte 1,30 euro, soit 50 centimes de moins qu'en Belgique, où le prix moyen d'un tel pack est de 1,80 euro.

Monsieur le ministre, quel impact cette fraude a-t-elle pu entraîner sur la protection des consommateurs belges? Quel suivi comptez-vous donner à ce scandale? La Belgique peut-elle ou va-t-elle d'une quelconque manière réclamer des comptes à l'encontre de Nestlé Waters qui a vendu des produits étiquetés "eaux naturelles" alors qu'elles ne l'étaient pas?

08.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, votre question relative à la sécurité sanitaire des aliments et des boissons, y compris les eaux minérales, porte sur un sujet de santé publique qui relève des compétences de mon collègue le ministre de la Santé publique, M. Vandenbroucke, voire, le cas échéant, de celles du ministre de l'Économie et de l'Agriculture, responsable des contrôles effectués par l'AFSCA, M. David Clarinval.

Vous faites référence aux articles L. 412-2 et suivants du Code de droit économique. Or, ces références correspondent à la législation française. En droit belge, les règles relatives aux pratiques commerciales déloyales sont régies par le livre VI du Code de droit économique, en particulier les livres VI 93 à VI 100.

Une pratique commerciale est considérée comme trompeuse lorsqu'elle contient des informations fausses ou est présentée de manière susceptible d'induire en erreur le consommateur, notamment en ce qui concerne les caractéristiques principales du produit: sa nature, sa composition, ou ses qualités supposées, telle que l'implique l'appellation "eau minérale naturelle". Ainsi, si une eau ayant subi un traitement non autorisé ou dont la pureté originelle a été altérée continue à être commercialisée sous l'appellation "eau minérale naturelle", cela pourrait être qualifié de pratique commerciale trompeuse au sens du Code de droit économique.

Une enquête menée par l'Inspection économique est en cours sur certaines eaux distribuées en Belgique par le groupe Nestlé, mais, compte tenu du secret de l'instruction, il n'est pas possible de vous communiquer davantage d'informations à ce

stade. Par ailleurs, à ma connaissance, il n'y a eu aucune pression sur les autorités administratives ou politiques belges de la part du groupe Nestlé.

08.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, de nous confirmer qu'en Belgique, le lobbying intense du géant de l'agroalimentaire qui a eu lieu en France ne se déploiera pas.

Je vous ai interrogé pour le volet dépendant directement de vos compétences et j'ai déposé une question similaire au ministre Clarinval en ce qui concerne le volet sécurité de la chaîne alimentaire.

J'entends qu'une enquête du service de l'Inspection économique est en cours. Il est donc tout à fait naturel que vous ne puissiez pas nous révéler d'éléments par rapport à cela. Je ne manquerai pas de revenir vers vous lorsque cette enquête sera clôturée et que vous pourrez nous en dire davantage.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'impact des taxes américaines à l'importation sur les produits belges" (56005174C)

09 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De impact van de Amerikaanse invoerheffingen op Belgische producten" (56005174C)

09.01 Anthony Dufrane (MR): *Monsieur le ministre, les taxes douanières mises en place par le président Trump vont impacter l'économie belge et en particulier les consommateurs. La hausse des prix doit être considérée de deux manières. La première concerne la hausse des prix aux USA, ce qui va entraîner une hausse en Europe pour compenser les pertes sur les ventes états-uniennes.*

Deuxièmement, les produits importés en Europe vont aussi subir cette hausse, qui va s'ajouter à l'inflation des deux dernières années. Le consommateur sera, quoi qu'il arrive, la variable d'ajustement pour limiter l'impact économique sur l'entreprise même si elle réduit ses marges.

Il est aussi pertinent de regarder si la shrinkflation ne s'additionne pas à ses mesures. Dans ce cas,

les consommateurs verraient, à nouveau, les prix augmenter tandis que les quantités diminueraient. Ces pratiques ont déjà cours depuis des années mais la crise potentielle pourrait la renforcer. De plus, certaines multinationales pourraient être tentée de compenser les pertes financières du marché américain en les répercutant sur notre marché.

*Mes questions, Monsieur le ministre, sont:
Avez-vous observé un retour de la shrinkflation?
Les professionnels du secteur sont-ils inquiets?
Les prix ont-ils déjà changé?
De plus, comparez-vous si des prix changent pour compenser les taxes américaines?
Concernant l'égalité des chances, là où des plus nantis pourraient se tourner vers des produits locaux plus chers, ne craignez-vous pas que les bas salaires soient plus impactés en continuant à consommer des produits ultra transformés issus des multinationales?*

09.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, pour votre première question, Statbel, l'office belge de statistique, ne tient pas de statistiques distinctes à propos de la *shrinkflation*.

Ensuite, les fédérations sectorielles belges sont naturellement inquiètes des mesures commerciales prises ou annoncées par les États-Unis. Dans un communiqué de presse publié le 3 avril dernier, la FEB a même indiqué être fortement préoccupée par les droits de douane annoncés par les États-Unis. Le SPF Économie informe et consulte régulièrement les fédérations sectorielles afin de prendre en compte leur intérêt dans la détermination de la position belge.

Par ailleurs, l'inflation totale dans notre pays s'élevait à 4,1 % au premier trimestre 2025. Cela représente un ralentissement par rapport au trimestre précédent. En avril dernier, elle avait encore baissé, pour parvenir à 3,1 %. La même tendance s'observe peu ou prou en ce qui concerne les denrées alimentaires. À ce stade, il ne semble pas encore y avoir d'effet de compensation des taxes américaines.

Comme déjà indiqué, l'inflation totale continue de diminuer. Ce sont des faits auxquels je reste attentif en tant que ministre de la Protection des consommateurs et de l'Égalité des chances. Je ne manquerai pas d'intervenir si nécessaire.

09.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

S'agissant de la *shrinkflation*, il serait judicieux que

Statbel puisse constituer des statistiques. Merci par avance, monsieur le ministre.

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

10 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Misleidende kortingen" (56005193C)

10 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les réductions trompeuses" (56005193C)

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, we zien heel vaak dat de strijd om de consument leidt tot aantrekkelijke kortingen die worden beloofd wanneer men bijvoorbeeld een energiecontract of een telecomcontract afsluit. Men voorziet dan onder andere welkomstkortingen. Dat lijkt zeer aantrekkelijk, maar op het einde van de rit blijken daaraan een groot aantal voorwaarden verbonden te zijn. Denk daarbij aan het minimumaantal maanden dat men klant moet zijn, een betalingsvoorwaarde, een factureringsvoorwaarde met al dan niet een domiciliëringsovername, en de wijze waarop men de klantendienst kan bereiken. Dat alles maakt het voor de consument bijzonder moeilijk wanneer die uiteindelijk vaststelt dat hij eigenlijk te veel heeft betaald, wil afzien van het contract en overstappen naar een andere dienst. Die overstap hoort in principe zeer gemakkelijk te zijn, maar in de praktijk blijkt dat men de beloofde kortingen toch niet ontvangt, vanwege van de vele kleine lettertjes.

Mijnheer de minister, hoe beoordeelt u op welke manier consumenten beter geïnformeerd zouden kunnen worden over de voorwaarden van welkomstkortingen waarmee men rond de oren wordt geslagen? Denk daarbij, zoals daarnet aangehaald, aan de duur van de korting of de prijs na afloop van de promotieperiode. Vindt u dat er ook extra regels moeten worden voorzien met betrekking tot de communicatie daarover? Welke maatregelen zult u nemen om meer openheid en structuur te bieden aan consumenten inzake die kortingen?

10.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, ik moet eerlijk zeggen dat uw ingediende tekst wel wat andere vragen bevat dan degene die u nu net stelt. Het onderwerp stemt overeen, maar de vragen zijn niet helemaal in lijn met wat u net gezegd hebt. Ik zal dus antwoorden op de vragen

die u in uw schriftelijke voorbereiding hebt gesteld.

U had vragen over de misleidende kortingen. Ik zal de vragen voorlezen zoals ze werden ingediend, want ze zijn niet helemaal hetzelfde. De eerste vraag luidt: "Bij het communiceren van kortingen moet de werkelijke verkoopprijs als referentie worden gebruikt. Bent u van oordeel dat het misleidend is om een korting ten aanzien van de adviesprijs te vermelden?" Vraag twee luidt: "De adviesprijs wordt gebruikt om de waarde van het product weer te geven. Hoe kunnen ondernemingen benadrukken dat zij een lagere prijs dan de adviesprijs hanteren zonder dat dit als een misleidende korting wordt beschouwd?" Vraag drie luidt: "Consumentenorganisatie Testaankoop heeft een klacht ingediend bij de Economische Inspectie tegen dergelijke promoties. Zal dit aanleiding geven tot een verfijning van de wetgeving?"

Ik zal eerst antwoorden op uw eerste vraag. Het is per definitie niet mogelijk om een korting ten aanzien van de adviesprijs te vermelden, aangezien een korting een prijsvermindering is ten aanzien van de eigen, eerder toegepaste prijzen. Het doen uitschijnen dat een korting wordt toegekend, terwijl het eigenlijk om een prijsvergelijking gaat, is inderdaad misleidend. Of er daadwerkelijk sprake is van misleiding, moet geval per geval worden beoordeeld. Het is in elk geval goed om al die meldingen door te geven via ConsumerConnect, omdat dat een ideaal kanaal is om dergelijke klachten te behandelen en om op te treden indien dat nodig is.

Ik antwoord nu op uw tweede vraag. De adviesprijzen of andere prijzen mogen worden gebruikt om de eigen lage prijzen in de verf te zetten, maar mogen niet worden gebruikt als referentieprijs voor een aankondiging van prijsvermindering. Ondernemingen mogen ernaar verwijzen, maar mogen niet de indruk wekken dat het om een korting of prijsvermindering gaat.

Ondernemingen moeten er nauwlettend op toezien dat de gemiddelde consument de prijsvergelijking niet als een prijsvermindering opvat en mogen dus niet dezelfde aanduidingen gebruiken als ze gebruiken bij aanduidingen van prijsvermindering. Daarnaast moeten de prijzen waarmee vergeleken wordt duidelijk uitgelegd worden en moeten het realistische prijzen zijn die daadwerkelijk toegepast worden op de markt door bijvoorbeeld concurrenten of door de leverancier zelf als die rechtstreeks aan consumenten verkoopt. De FOD Economie heeft eind 2022 *guidelines* opgesteld voor ondernemingen om hen te helpen met de

wetgeving inzake het aankondigen van prijsverminderingen.

Ten derde, de wetgeving is op dat punt reeds voldoende duidelijk. Het is niet toegelaten om een korting aan te bieden op iets anders dan de eigen eerder toegepaste prijzen en de korting moet daarenboven aangekondigd en berekend worden op de laagste prijs van de 30 dagen voorafgaand aan de korting, zijnde de referentieprijs. Op dit moment vinden we het dus niet nodig om de regelgeving aan te scherpen of om nieuwe regelgeving op te stellen.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik heb twee vragen ingediend over misleidende korting. Op de eerste hebt u zonet een antwoord gegeven. Verder op de agenda, onder agendapunt 20, staat nog een vraag over de welkomstkortingen, vandaar de verwarring die is ontstaan.

De aanleiding voor deze vraag was het feit dat Testaankoop een klacht had ingediend en het feit dat ondernemingen zoals Medi-Market de consument misleiden. Dat zijn geen eerlijke praktijken. Ik neem akte van uw antwoord en noteer dat u het niet wenselijk vindt om de regelgeving verder aan te scherpen of aan te passen.

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

11 Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het aanrekenen van onrechtmatige kosten voor handbagage door vliegtuigmaatschappijen" (56005216C)

11 Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les frais indûment facturés par des compagnies aériennes pour les bagages à main" (56005216C)

11.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, de vakantie staat voor de deur, plannen worden gemaakt, dromen krijgen vorm, we kijken uit naar een reis met het vliegtuig.

De Europese consumentenkoepel BEUC publiceerde recent een rapport waaruit blijkt dat verschillende luchtvaartmaatschappijen een winstmodel hebben ontwikkeld rond het aanrekenen van extra kosten voor bagage.

Nochtans bepaalt een Europese verordening inzake luchtdiensten dat handbagage van redelijke omvang en gewicht inbegrepen moet zijn in de totale ticketprijs. Luchtvaartmaatschappijen misbruiken echter het begrip redelijk om alsnog supplementen aan te rekenen aan de klant. Iedere maatschappij hanteert daarbij haar eigen regels. Dit leidt tot grote verwarring bij consumenten en resulteert in uiteenlopende prijssupplementen.

Op 21 mei 2025 diende het BEUC bij de Europese Commissie een klacht in tegen zeven luchtvaartmaatschappijen wegens deze oneerlijke praktijken. Reeds in mei 2024 diende Testaankoop een gelijkaardige klacht in tegen Ryanair bij de Belgische Economische Inspectie, om dezelfde redenen. Tot heden bleef die echter zonder gevolg. Duidelijke en eenduidige regelgeving en vooral de effectieve naleving daarvan zijn nochtans essentieel om transparantie en gelijke spelregels te garanderen.

Welke acties heeft de Economische Inspectie in ons land al ondernomen en wat waren de resultaten daarvan?

Zult u het rapport van consumentenorganisatie BEUC analyseren?

Momenteel loopt er een herziening van de Europese richtlijnen van 2014 en 2023 met het oog op een betere bescherming van reizigers, zoals ook vermeld in de beleidsnota. Zal dit probleem worden meegenomen in die herziening en zult u het eveneens aankaarten op Europees niveau?

11.02 Minister **Rob Beenders**: De problematiek van het aanrekenen van kosten voor handbagage vindt haar oorsprong in de interpretatie van de Europese verordening. Daar moet een oplossing voor komen.

De klachten zijn gebaseerd op een Spaanse beslissing over handbagage bij vijf lagekostenluchtvaartmaatschappijen. Op 21 november 2024 legde het Spaans ministerie van Sociale Rechten en Consumentenzaken administratieve boetes op aan vijf luchtvaartmaatschappijen. Zij vonden dat de afmetingen en het gewicht van de inbegrepen handbagage niet redelijk waren overeenkomstig de Europese vereisten.

Als lid van het Europese CPC-netwerk van consumentenautoriteiten heeft het Spaans ministerie zijn Europese collega's over deze zaak geïnformeerd. De Belgische Economische Inspectie heeft ook al rechtstreeks contact

opgenomen met haar Spaanse collega's om meer details over deze zaak te verkrijgen. Intussen hebben alle vijf de betrokken luchtvaartmaatschappijen bij de Spaanse rechter beroep aangetekend tegen de administratieve beslissingen. Zij vroegen de rechter ook om voorlopige maatregelen, waardoor zij voorlopig nog niet verplicht zijn de boete te betalen. De Spaanse rechter zal normaal gezien dit jaar een eerste uitspraak doen over de gevraagde voorlopige maatregelen, alvorens zich uit te spreken over de grond van de zaak. Het nieuwe rapport van het BWC werd samen met een externe waarschuwing ingediend bij het CPC-netwerk en zal op Europees niveau verder geanalyseerd worden.

Zoals we daarnet al zeiden, is het in wezen een kwestie van interpretatie van wat redelijk is wat betreft afmetingen en gewicht. Op dit moment bestaat er geen regelgeving ter zake. De Europese richtlijn 2015/2302 wordt momenteel herzien, maar die heeft alleen betrekking op pakketreizen en niet op dit punt inzake bagage. Ook de Europese verordening 261/2004 betreffende de rechten van passagiers wordt momenteel herzien. Sommige aspecten van die herziening hebben wel betrekking op handbagage, maar niet op de afmetingen daarvan. De compromistekst van de Europese Raad verwijst daarvoor naar een toekomstige herziening van de Europese verordening 1008/2008 betreffende het luchtvervoer.

Er wordt echter een nieuwe categorie van gratis persoonlijke bezittingen toegevoegd, waarvoor de compromistekst afmetingen vastlegt en preciseert dat deze categorie overeenkomt met wat in alle gevallen redelijkerwijs kan worden aangenomen. Die tekst zal in de komende maanden in de trilogie verder worden uitgewerkt.

Samen met mijn collega Jean-Luc Crucke, die bevoegd is voor deze materie, volg ik dit dossier op.

Er lijkt dus duidelijkheid in zicht om de interpretatie van redelijkheid ook wettelijk vast te leggen, zodat discussies over die redelijkheid kunnen worden vermeden.

11.03 Lieve Truymen (N-VA): Mijnheer de minister, dank u wel voor dit zeer duidelijke antwoord. Het ziet ernaar uit dat reizigers in de toekomst met een gerust hart een vakantie kunnen boeken met handbagage.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het risico dat de consument zal moeten betalen voor overtollige zonnestroom" (56005366C)

12 Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le risque pour le consommateur de devoir payer l'électricité produite en surplus" (56005366C)

12.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, volgens een onderzoek door VRT NWS dreigen 450.000 gezinnen met zonnepanelen te moeten betalen voor de overtollige zonne-energie die ze produceren. Het merendeel van de dynamische energiecontracten bevat namelijk een tariefformule op basis waarvan de consument zal moeten bijbetalen om zijn stroom op het net te plaatsen.

U hebt de Economische Inspectie om een onderzoek gevraagd en ik begrijp dat we de eerste resultaten daarvan nog moeten afwachten. Mocht u ze al hebben, dan mag u ze uiteraard mededelen.

Wanneer verwacht u duidelijkheid van de Economische Inspectie over de zaak? Met de zomer voor de deur en heel veel zonnige dagen in het verschiet, waardoor de tellers goed draaien en er heel wat elektriciteit op het net zal worden geplaatst, moet er spoedig worden gereageerd.

Hanteren alle energieleveranciers zulke tariefformules of slechts een aantal?

In het regeerakkoord staat dat de CREG een kader zal opleggen aan de energieleveranciers, zodat facturen en tariefoverzichten transparanter en beter vergelijkbaar worden. Hoe ver staat de CREG met dat proces?

12.02 Minister Rob Beenders: Ik dank u voor uw vraag.

Het aantal huishoudens dat met de kwestie te maken heeft, is inderdaad aanzienlijk. Gezien het groot aantal betrokken energieleveranciers heeft de Economische Inspectie, die het onderzoek trouwens samen met de CREG voert, nog wat meer tijd nodig om het probleem grondiger te analyseren. Ik kan in dat verband dus nog geen concrete output meegeven. Net als u wachten wij op het rapport.

Het is absoluut de ambitie om met dat rapport een duidelijker beeld van het aantal betrokken leveranciers te krijgen en om de problematiek beter te begrijpen.

De CREG is momenteel inderdaad bezig om het vangnet dat van 2012 tot 2017 van toepassing was, te actualiseren, rekening houdend met problemen op de energiemarkt voor huishoudens vandaag. Mijn kabinet heeft in de week van 23 juni een overleg met het kabinet van minister Bihet, de CREG en een aantal stakeholders, zoals de Ombudsman Energie en Test-Aankoop gepland om de volgende stappen te bespreken.

Voor mij zijn daarbij onderwerpen als de leesbaarheid en de transparantie van de factuur en de veelheid aan indexeringsformules en parameters, die vaak moeilijk te begrijpen zijn, laat staan dat men daar bij een vergelijking rekening mee kan houden, belangrijk. Ook de opvolging en analyse van alle tariefformules, dus ook die voor injectieproducten, waarnaar verwezen werd in het onderzoek van de VRT, maken daar een belangrijk onderdeel van uit. De manier waarop prijzen worden voorgesteld op de tarieffiches en facturen, moet eenvoudiger en transparanter, zodat consumenten beter kunnen vergelijken wanneer ze hun keuzes bepalen.

12.03 Lieve Truyma (N-VA): Dank u voor uw antwoord. We kijken uit naar het vervolg. Laten we hopen dat het overleg vanaf 23 juni al een stap in de juiste richting wordt.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des consommateurs sur les sites de vente chinois" (56005465C)

13 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De consumentenbescherming bij Chinese webshops" (56005465C)

13.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, les sites chinois de vente en ligne font l'objet d'une surveillance du SPF Économie car ils sont connus pour une série de pratiques illégales, comme des fausses promotions ou la mise en place de faux délais afin d'inciter à l'achat. L'Union

européenne s'est par ailleurs récemment penchée sur les géants chinois de la *fast-fashion*, en particulier Shein, tant il est impossible pour un consommateur de contacter l'entreprise. La Commission européenne, pour sa part, enquête sur le respect des dispositions du Digital Services Act, afin de s'assurer que ces plateformes soient des lieux sûrs et équitables pour les consommateurs. Or, même si des taxes sont évoquées, comme "deux euros de frais par colis", on peut constater que les prix pratiqués restent attractifs pour les consommateurs, malgré les fausses promotions. De plus, il est fort à parier que la taxe se répercutera sur les consommateurs.

Mes questions sont les suivantes: allez-vous, avec le SPF Économie, surveiller si de potentielles taxes ne sont pas répercutées sur le consommateur? Avez-vous régulièrement des plaintes contre ces sites chinois? Allez-vous entrer en contact avec ces entreprises? Peut-on considérer ces sites comme une plateforme de concurrence déloyale avec nos entreprises belges et européennes.

13.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, concernant votre première question, je dois vous renvoyer à mon collègue responsable pour les taxes sur le commerce électronique, M. Jambon. Concernant les questions deux et trois, l'Inspection économique reçoit des signalements concernant des sites de commerce électronique chinois et, dans certains cas, comme ceux de Temu et Shein, ces sites de commerce électronique chinois disposent également d'une entité juridique européenne, ce qui facilite les contrats.

Étant donné que d'autres autorités européennes de protection des consommateurs ont également reçu des signalements et ont fait des constatations similaires concernant des pratiques susceptibles de violer le droit européen de la consommation, des actions conjointes ont été mises en place à cette fin dans le cadre du réseau européen CPC des autorités de protection des consommateurs.

Compte tenu de l'importance de ces actions, l'inspection économique belge est copilote des deux actions CPC contre Temu et contre Shein.

En réponse à votre quatrième question, les acteurs étrangers tels que Temu et Shein doivent se conformer à la législation européenne en matière de consommation lorsqu'ils s'établissent sur le marché européen. Cela vise d'une part à protéger les consommateurs et d'autre part à garantir des conditions de concurrence équitable pour les entreprises belges et européennes qui doivent se

conformer aux mêmes règles. L'Inspection économique continue de s'investir activement au sein du réseau CPC.

13.03 Anthony Dufrane (MR): Je tiens à remercier monsieur le ministre pour l'ensemble de ses réponses qui me conviennent et le remercier aussi du suivi qu'il semble effectuer sur ce dossier.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

14 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les faux dépanneurs sur les autoroutes" (56005501C)

14 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Nepwegenwachters op de autosnelweg" (56005501C)

14.01 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, une arnaque alarmante prend de l'ampleur sur les autoroutes françaises. Des individus se faisant passer pour des dépanneurs légitimes repèrent les véhicules en panne grâce à des applications de navigation comme Waze, puis interviennent avant l'arrivée des services autorisés.

Ces fraudeurs surnommés "dépanneurs pirates" exploitent les signalements de pannes pour se rendre rapidement sur place. Ils prétendent être envoyés par les autorités, ou compagnies d'assurance, abusant ainsi de la vulnérabilité des conducteurs.

Une fois le véhicule entre leurs mains, ils imposent des tarifs démesurés bien au-dessus des prix réglementés. Ces sommes incluent souvent des prestations fictives ou largement surfacturées, accompagnées de frais de gardiennage injustifiés. Par ailleurs, ces interventions n'étant pas réalisées par des dépanneurs agréés, les assurances refusent dans la majorité des cas de couvrir les frais engagés.

Cette pratique risque donc de se présenter sur nos routes, ou peut-être est-elle déjà présente. Quoi qu'il en soit, il est primordial de s'assurer de l'intervention des assurances pour aider les personnes victimes de cette fraude.

Dans le cadre d'une telle fraude, les assurances sont-elles tenues d'indemniser intégralement les

victimes ou peuvent-elles se contenter des plafonds prévus? Cette fraude est-elle aussi présente en Belgique? Dans l'affirmative, les dépanneurs agréés ont-ils alerté les autorités de l'arnaque? Certaines assurances belges assurent les conducteurs jusqu'à un certain nombre de kilomètres après la frontière belge. Or, si un conducteur belge est escroqué par un faux dépanneur français, sera-t-il assuré de manière classique et intégrale?

14.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Dufrane, concernant vos questions 1 et 3, en assurance-assistance, l'assurance-assistance s'occupe en principe elle-même des démarches à effectuer pour venir en aide à son client, à savoir la désignation du dépanneur, la prise en charge directe de la facture, la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, etc.

Les interventions de l'assistance sont prévues dans les conditions du contrat d'assistance. Le principe reste que c'est bien l'assistance qui organise et prend en charge l'assistance dont son client a besoin. Lorsque l'assuré n'a pas fait appel à l'assistance pour se faire aider et a désigné lui-même le dépanneur, une intervention financière de l'assistance reste possible, mais conformément aux conditions du contrat d'assistance.

Concernant votre deuxième question, l'Inspection économique du SPF Économie n'a reçu à ce jour aucune plainte concernant les faux dépanneurs.

14.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie tout simplement pour vos réponses.

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

15 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Klarna" (56005519C)

15 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Klarna" (56005519C)

15.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, ik merk dat mijn vraag gelijkaardig is als de vraag van collega Keuten. Mijn excuses daarvoor.

Deze vraag gaat over Klarna en *buy now, pay later*. We stellen vast dat dit aan populariteit gewonnen

heeft, vooral bij jongeren. Zowel de FOD Economie als consumentenorganisaties maken zich zorgen dat dit een hellend vlak kan betekenen richting schuldenopbouw.

In *Het Laatste Nieuws* stond een pijnlijke getuigenis van een mama die radeloos was omdat haar beide kinderen, zonder toestemming en jonger dan 18 jaar, voor honderden euro's aan onlinebestellingen hadden geplaatst via Klarna. Ze konden dit gelukkig nog tijdig stopzetten, maar het toont wel aan dat de leeftijdsverificatie blijkbaar nog altijd gemakkelijk te omzeilen is.

Ik weet dat in Nederland de druk intussen is opgevoerd en dat daar effectief strengere controles plaatsvinden. Dit blijkt echter nog niet te volstaan, waardoor men ook in Nederland overweegt om op nationaal niveau een verplichte leeftijdscontrole in te voeren.

Tegen die achtergrond heb ik enkele vragen. Overweegt u, aanvullend op de Europese regelgeving en de omzetting van de Europese richtlijn, om ook op nationaal niveau een effectieve en verplichte leeftijdscontrole op te leggen aan aanbieders van *buy-now-pay-later* diensten die actief zijn op de Belgische markt?

Op volgende vraag hebt u al geantwoord. De omzetting van die richtlijn komt eraan. Kunt u aangeven wanneer die omzetting precies gepland is? Ik dacht dat dit in 2026 zal gebeuren.

Biedt deze nieuwe richtlijn volgens u voldoende concrete en afdwingbare handvaten om het specifieke probleem van leeftijdsverificatie voor minderjarigen effectief aan te pakken?

*Voorzitter: Reccino Van Lommel.
Président: Reccino Van Lommel.*

15.02 Minister Rob Beenders: Laat duidelijk zijn dat ik er absoluut voorstander van ben om dergelijke toepassingen ontoegankelijk te maken voor minderjarigen. Ik wil dat doen op een manier die toepasbaar, controleerbaar en uitvoerbaar is.

We zoeken op dit moment een manier om dat te realiseren. Misschien zullen we dat niet doen zoals in Nederland. We willen het wel doen op een manier waarmee we er echt zeker van kunnen zijn dat we kunnen handhaven en controleren en dat het ook wordt toegepast. Het heeft immers weinig zin om regels in te voeren die men massaal omzeilt, waardoor het probleem ten gronde niet wordt aangepakt.

Op dit moment wacht ik op het dossier van de administratie – ik verwacht dat binnenkort – om de volgende politieke stappen te kunnen zetten in dit dossier. De ambitie is effectief om minderjarigen geen toegang te geven tot deze platformen en hen te beschermen tegen de toestanden die u daarnet hebt beschreven.

De andere vragen gingen over de omzetting. Die is inderdaad gepland. Ik zal binnenkort in het Parlement de nodige stappen zetten om die omzetting in de praktijk te brengen. Het wetsontwerp tot omzetting van die richtlijn zullen we dit jaar nog indienen. Ik doe dat samen met mijn collega van Economie, omdat het een gemengde bevoegdheid is. We zullen daarin de regels rond *buy now, pay later* integreren. Door die te integreren in richtlijn 2023/2225 is ook de verplichting tot kredietwaardigheidsbeoordeling daarin vervat. Dat is heel belangrijk omdat het sterkere juridische garanties biedt voor consumentenbescherming.

Om nog even terug te komen op een eerder gestelde vraag over dit thema: die communicatie over de keukentafel klinkt misschien simplistisch, maar daarin schuilt wel een realiteit. Heel veel ouders kennen dit systeem van betalen niet. Dit is gewoon iets nieuws. Vroeger had men een kredietkaart nodig die moest worden geregistreerd, waardoor er een bepaalde controle was. Tegenwoordig gaat dat allemaal veel soepeler en eenvoudiger en is het niet altijd duidelijk dat minderjarigen zaken hebben besteld, waarvan de gevolgen dus niet gekend zijn door de ouders.

We menen het dan ook oprecht als we zeggen dat het belangrijk is om gesprekken over die betaalformule te stimuleren. Alleen door de formule te leren kennen en te begrijpen wat ze precies inhoudt, kan men er thuis afspraken over maken en blijft het geen onbekende. Er zijn ons effectief gevallen gemeld waarbij jongeren schoenen van 1.300 euro kopen, in de hoop die later als collector's items door te kunnen verkopen. Ik ken er zelf niets van, maar het komt erop neer dat er rekeningen binnenkomen, gespreid over verschillende maanden, die vervolgens niet betaald kunnen worden. Voor men het weet, zit men in de problemen en begrijpen ouders niet hoe het zover is kunnen komen. Ze kennen het principe gewoon niet.

De formule *buy now, pay later* kan een interessant instrument zijn voor bepaalde handelaars en daar zullen zeker voorwaarden aan verbonden zijn, maar we moeten maximaal communiceren dat het een nieuw principe van betalen is dat vijf tot tien

jaar geleden nog niet bestond. De gesprekken aan de keukentafel passen dus effectief binnen het bredere verhaal om die betaalformule beter bekend te maken. De nu lopende campagne is een stimulans om daar meer over te communiceren en de vragen die u stelt, helpen uiteraard ook. Wij zullen er maximaal over blijven communiceren, om mensen te beschermen, en tegelijk werken aan een regelgevend kader dat erover waakt dat we vooral minderjarigen beschermen tegen deze nieuwe manier van kopen, zodat zij niet in contact moeten komen met incassobureaus.

Voorzitter: Roberto D'Amico

Président: Roberto D'Amico

15.03 Jeroen Soete (Vooruit): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw uitgebreid antwoord. We zitten uiteraard op dezelfde lijn wat betreft die leeftijdsverificatie. Het verheugt me dat u daar absoluut op wil inzetten.

Daarnaast is er het luik van de mogelijke gevaren die schuilen in het systeem van *buy now, pay later*. Het is inderdaad een genuanceerd verhaal. Veel mensen maken gebruik van dat systeem, dat een bepaald gemak voor de consument inhoudt.

Wanneer ik het geluk heb om thuis te werken, moet ik vier keer naar beneden om de deur open te doen. Dan krijg ik vier keer een pakketje, maar voor geen enkel van die pakketjes is op dat moment al betaald. Alles wordt dan gepast en wat niet bevalt, wordt teruggestuurd. Voor consumenten die steeds vaker online kopen, heeft het systeem duidelijk het voordeel dat er geen prefinanciering nodig is voor items die uiteindelijk toch niet gekocht worden. Ik begrijp dus dat we niet elke innovatie of verbetering voor de consument moeten afremmen.

Het is evenwel belangrijk dat we de integratie en de implementatie van de richtlijnen in het kader van consumentenbescherming en consumentenkredieten aangrijpen om het debat te voeren wanneer u met een wetsontwerp naar de commissie komt. Dan kunnen we bekijken op welke manier we er effectief voor kunnen zorgen dat de opbouw van schulden beter wordt beheerst en gecontroleerd. We moeten daar inderdaad aandachtiger op toezien. Er zijn heel wat organisaties die aan de alarmbel trekken omdat ze vaststellen dat impulsaankopen toenemen. Het systeem stimuleert mensen ook om boven hun middelen te leven.

Het kan ook een systeem installeren, onder het motto jong geleerd, oud gedaan, waarin zaken worden gekocht waarvoor men het geld niet heeft.

Dat is geen piste die de samenleving moet volgen.

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

16 Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De dynamische prijsbepaling" (56005520C)

16 Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La fixation dynamique des prix" (56005520C)

16.01 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, deze vraag sluit enigszins aan bij de vragen van collega Prévot. Dynamische prijsbepaling of *dynamic pricing* is het fenomeen waarbij de ticketprijs voor een populair concert dynamisch wordt aangepast in functie van de vraag. Er wordt beweerd dat dat ook in het voordeel van de consument kan spelen, bijvoorbeeld doordat het ticket goedkoper wordt. De vele voorbeelden tonen echter vaak het tegendeel. Wanneer het gaat om een populair concert, willen mensen zich registreren en betalen voor een ticket waarvoor een bepaalde prijs was aangekondigd. Op het moment waarop ze aan de check-out komen om te betalen, blijkt echter dat er enkel nog tickets beschikbaar zijn die twee- tot driemaal meer kosten dan de prijs waarop ze oorspronkelijk hadden ingetekend.

Een bekend voorbeeld dateert van niet zo heel lang geleden, of ondertussen wel al twee jaar geleden, namelijk het concert van Oasis, waarbij de ticketprijzen vermenigvuldigden. De Britse mededingingsautoriteit heeft daarop een onderzoek ingesteld naar de ticketingpraktijken van Ticketmaster. Indien ik het goed heb gezien, is ze niet tot de conclusie gekomen dat Ticketmaster *dynamic pricing* toegepast heeft, maar er zijn wel verschillende inbreuken gepleegd op het Brits consumentenrecht.

Het is in elk geval een debat dat ook hier in de commissie voor Economie blijft leven. Om als commissie of als parlementslid een weloverwogen standpunt te kunnen innemen en om na te gaan of er ter zake maatregelen moeten worden genomen, lijkt het mij belangrijk om meer zicht te krijgen op de aard en de omvang van de problematiek.

Mijnheer de minister, bent u in het licht van de bestaande bezorgdheden en de nood aan een gefundeerde aanpak bereid om de FOD Economie

te verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de cultuur- en concertsector, teneinde na te gaan of daar effectief sprake is van *dynamic pricing*, dan wel van praktijken die op het vlak van consumentenbescherming niet door de beugel kunnen? Indien ja, welke specifieke aspecten moet dat onderzoek volgens u omvatten?

16.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Soete, het principe van dynamische prijsstelling en bepaalde misbruiken daarvan zijn ons bekend. Het principe van *dynamic pricing* is momenteel echter niet verboden door het Europees recht. Die praktijken worden strikt gereguleerd door de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken, die voorziet in een maximale harmonisatie. Commerciële praktijken die daarmee verband houden, kunnen onder bepaalde omstandigheden wel strijdig zijn met het verbod op oneerlijke praktijken. Dat werd nogmaals benadrukt door de Europese Commissie in haar Digital Fairness Fitness Check inzake consumentenbescherming.

In december 2024 heeft de Belgische Mededingingsautoriteit een advies uitgebracht, waarin zij benadrukt dat dynamische prijsstelling momenteel beperkt blijft tot een klein aantal evenementen, voornamelijk concerten van internationaal bekende artiesten.

We blijven dat fenomeen echter aandachtig opvolgen en bekijken of het zich nog verder ontwikkelt, zodat het de financiële en fysieke toegankelijkheid van evenementen, zowel sportief, artistiek als cultureel, niet in gevaar brengt.

De mogelijkheid om die praktijk op nationaal niveau te reguleren, bijvoorbeeld door een maximum vast te stellen, wordt momenteel onderzocht. Aangezien het momenteel om een niet-verboden praktijk gaat die in de hele Europese Unie wordt toegepast, met name door internationale verkoopplatforms, zijn we eerder geneigd te kijken naar Europese regelgeving. We zullen in elk geval elk initiatief van de Europese Commissie inzake *dynamic pricing* ondersteunen, voor zover het gericht is op een betere regulering van die praktijk.

16.03 Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord. Wat u zegt, klopt effectief. De Europese Commissie heeft inderdaad verklaard dat *dynamic pricing* an sich niet verboden is. Het feit dat bijvoorbeeld een consument incheckt tegen een bepaalde geafficheerde prijs en uiteindelijk bij het uitchecken 300 euro meer moet betalen, kan volgens de Europese Commissie echter een inbreuk vormen. Het is dus goed dat u waakzaam bent en dat u niet

alleen focust op het gedeelte van de *dynamic pricing*, maar ook op alle randvoorwaarden en eventuele problemen die op dat vlak kunnen opduiken.

Op Europees niveau loopt naar aanleiding van de publicatie van de Digital Fairness Fitness Check een bevraging, een consultatie voor de hele Europese bevolking en belangenorganisaties, om daarmee aan de slag te gaan. Die bevraging betreft het volledig luik consumentenbescherming, maar *dynamic pricing* was eerder ook al vermeld als een van de mogelijke pistes om beter op niveau van de Europese Unie te reguleren. Het is dus niet onlogisch dat u dat op Europees niveau zeer goed zult opvolgen en op het Europees toneel een standpunt zult innemen dat de consument ten goede komt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

17 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Klachten over verzekeringen" (56005564C)

17 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les plaintes relatives aux assurances" (56005564C)

17.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, de ombudsman noteerde een stijging van 10 % in het aantal klachten over de bereikbaarheid binnen het domein van de verzekeringen. Daarnaast blijkt de trage behandeling van dossiers een bijzonder groot probleem te zijn. Veel verzekeraars zouden hun telefonische dienstverlening inmiddels hebben afgebouwd om zich meer te focussen op digitale communicatie. Dat alles zorgt voor problemen bij de consument.

Ook in verband met de brandverzekering, en dan met name bij waterschade, nam het aantal klachten toe. Die klachten gaan over de hoogte van de vergoeding, over de onduidelijkheid met betrekking tot esthetische versus vergoedbare schade, maar eveneens over de communicatie met experts.

Daarnaast stellen we een toenemend aantal klachten vast over verzekeringen voor gewaarborgd inkomen, met de bedoeling om die al dan niet te verlengen. De verhoging van de wettelijke pensioenleeftijd heeft consequenties

voor de verzekeringen rond het gewaarborgd inkomen. Dat blijkt vaak een probleem te zijn, omdat verlenging niet mogelijk zou zijn. Dat betekent dat heel wat mensen in de laatste actieve jaren van hun beroepsloopbaan niet langer verzekerd zijn tegen ziekte, arbeidsongeschiktheid of overlijden.

Wat zult u ondernemen om de verzekeraars en experts te verplichten tot een betere communicatie en bereikbaarheid? Welke maatregelen stelt u voor om de consumenten meer duidelijkheid te verschaffen omtrent hun rechten? Wanneer men de verzekerbareid van de mensen waarover ik sprak in hun actieve loopbaan bekijkt, wat zult u dan ondernemen? Erkent u die problematiek? Ik mag ervan uitgaan dat men u daarover intussen op de hoogte heeft gesteld. Ik kijk uit naar uw antwoorden ter zake.

17.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Van Lommel, ik dank u voor de heel terechte vragen. Het verslag van de Ombudsman van de Verzekeringen is inderdaad een belangrijk document waarmee we aan de slag moeten gaan.

Ik vind uw vragen heel relevant, maar het antwoorden zal u in deze fase misschien tegenvallen. Dat komt vooral omdat de problematiek die u aankaart en het thema van de verzekeringen niet volledig onder de bevoegdheid van Consumentenbescherming vallen, maar dat ik dat samen met de minister van Economie moet behandelen.

De punten die u aanhaalt en die onlangs in het verslag van de ombudsman zijn vermeld, maken nu onderwerp uit van het overleg met mijn collega voor Economie waarin we nagaan wat we daarmee kunnen doen. Er staan er trouwens nog meer in het verslag waarmee we aan de slag moeten, maar ik kan u helaas geen concrete antwoorden geven op uw drie heel concrete vragen omdat we hier nog mee aan de slag moeten gaan.

Ik beloof wel u te informeren als er stappen worden gezet en ik vind uw opmerkingen heel terecht. Zeker op het vlak van de verzekeraars kunnen er heel wat zaken beter, al is het maar wat transparantie betreft en het begrijpen van de verzekeringen. In deze materie ligt er nog wel wat werk op de plank, maar ik beloof u daar zeker over te informeren.

17.03 Reccino Van Lommel (VB): Inderdaad, het is mager op dit moment. Ik begrijp natuurlijk dat u dat samen moet bekijken met de minister van Economie. Het is ook een heel dunne lijn wat die

bevoegdheden betreft. Ik begrijp dat allemaal wel.

Ik ben echter bezorgd over die drie punten, maar op korte termijn vooral over die werknemers die nu op het einde van hun loopbaan zitten, langer moeten werken en misschien niet meer verzekerd zijn. Ik begrijp dat u dat moet nakijken en daarover moet overleggen, maar ik hoop dat u daar op korte termijn op kunt terugkomen en dat u zeker dat engagement zult nemen.

Ik begrijp natuurlijk dat u zegt dat u op dit moment weinig kunt zeggen. Ik hoor dan wel altijd graag een termijn waarbinnen u zich engageert en waarna u naar het Parlement zou kunnen komen om die toelichting te geven. Zo kunnen we ook op tijd en stond de nodige antwoorden vragen. Dank u wel.

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

18 Vraag van Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De voedselprijzen" (56005578C)

18 Question de Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les prix des denrées alimentaires" (56005578C)

18.01 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, de prijzen van voedingsmiddelen swingen nog steeds de pan uit. Vlees is 23 % duurder dan een jaar geleden, boter 12 % duurder en zelfs 36 % duurder dan in 2022, aardappelen 11 % duurder en 49 % dan in 2022. Nochtans dalen de productiekosten zijn de energieprijzen gestabiliseerd. Grote voedingsconcerns boeken recordwinsten, terwijl Belgische gezinnen aan de kassa systematisch meer betalen dan onze burens in Nederland, Frankrijk en Duitsland. Volgens Test-Aankoop en andere bronnen worden prijsdalingen nauwelijks doorgegeven aan de consument. Bovendien verhinderen grote multinationals dat Belgische supermarkten producten goedkoper in het buitenland aankopen. Volgens schattingen kost dat de Belgische gezinnen jaarlijks 500 miljoen euro.

Economisch onderzoek door Olivier Malay toont aan dat in 2022 de zeven grote voedingsbedrijven Clarebout, Agristo, Lutos, Tereos, Soubry, Tiense Suiker en Cargill hun bedrijfswinsten drie- tot zesvoudig zagen toenemen ten opzichte van voorgaande jaren. Clarebout Potatoes boekte in

2022 een bedrijfswinst van 67 miljoen euro, terwijl dat in de vier voorgaande jaren gemiddeld 1,3 miljoen euro was. Voor die zeven bedrijven samen namen de inkomsten toe met 40,2 % en de uitgaven met slechts 34,8 %. Daarmee droegen ze bij tot de uitzonderlijke prijzen in de supermarkt, aldus Malay.

Als PVDA willen we een halt toeroepen aan het doorgeschooten winstbejag. We vragen een actieve rol van de overheid om de macht van voedingsmultinationals aan banden te leggen, transparantie af te dwingen en structurele prijsverlagingen door te voeren.

Hoe verklaart u dat voedselprijzen nauwelijks dalen ondanks de gedaalde energie- en grondstofkosten, terwijl bedrijven in de sector wel recordwinsten boeken? Bent u bereid een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de prijszetting in de voedingsindustrie en transparantie in de volledige voedselketen af te dwingen?

18.02 Minister Rob Beenders: Ten eerste, in het eerste kwartaal van 2025 bedroeg de inflatie voor bewerkte levensmiddelen, exclusief alcohol en tabak, op basis van de geharmoniseerde index van de consumptieprijzen 2,8 %, wat relatief beperkt is. De inflatie wordt veroorzaakt door een aantal marktspecifieke factoren. Er was de daling van het vleesaanbod; aardappelen waren van slechte kwaliteit en in de landen die koffie, cacao en olie produceren, waren de weersomstandigheden ongunstig. Bovendien zien we sinds 2021 in elke schakel van de keten hogere productiekosten.

De gemiddelde opwaartse trend is vrij structureel. De energieprijzen begonnen 2024 bijvoorbeeld opnieuw te stijgen en blijven hoger dan in 2021 ondanks een nieuwe daling begin 2025.

Volgens een vergelijkende studie over het consumptieprijsniveau in België en de buurlanden, gepubliceerd door het Prijzenobservatorium, kost eenzelfde winkelmandje met huismerkproducten in België doorgaans minder dan in de buurlanden. Hetzelfde geldt volgens de studie voor verse producten, waarvan de prijzen eveneens niet hoger liggen dan in de buurlanden. Melkproducten zijn gemiddeld wel duurder dan in de buurlanden. De bevindingen over de prijsverschillen moeten we dus enigszins nuanceren.

Concluderend kunnen wij stellen dat de consumptieprijzen voor bewerkte voedingsmiddelen op lange termijn inderdaad een stabiele opwaartse trend vertonen, afhankelijk van de prijsontwikkelingen in de voorgaande schakels

van de keten. In dat opzicht hebben bepaalde grondstoffen de voorbije maanden te maken gehad met turbulentie, wat een impact heeft gehad op de consumptieprijzen.

Bovendien zijn de marges in de voedingsmiddelenindustrie gemiddeld niet erg hoog. Dat gemiddelde verbergt uiteraard een grote heterogeniteit tussen sectoren en tussen individuele firma's.

Ten tweede, de onderwerpen moeten aan de orde komen in de werkgroep transparantie, die in 2024 in het kader van de taskforce agrovoeding werd opgericht. Zal inderdaad dat bepleiten.

18.03 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB): Mijnheer de minister, ik vind het toch wel vreemd dat gestegen productiekosten door eender welke omstandigheden, bijvoorbeeld slecht weer of oorlogen, steeds worden doorgerekend aan de consument, terwijl dalende productiekosten geen aanleiding geven tot prijsdalingen. Integendeel, de prijzen blijven even hoog of stijgen zelfs. Volgens mij ligt dat veeleer aan de speculatie op de markt. Speculatie op de markt heeft nog nooit in het voordeel van de consument gewerkt.

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

*Voorzitter: Reccino Van Lommel.
Président: Reccino Van Lommel.*

19 Vraag van Tinne Van der Straeten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het initiatief van Energie.be om tijdens de zomer gratis elektriciteit op zondag aan te bieden" (56005790C)

19 Question de Tinne Van der Straeten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'initiative lancée par Energie.be d'offrir de l'électricité gratuite le dimanche durant l'été" (56005790C)

19.01 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, het aanbod van de leverancier Energie.be heeft mij enigszins geïntrigeerd, maar ik wil gerust enige reserve inbouwen. Het aanbod houdt in dat de leverancier 0 euro aanrekent voor elektriciteit op zondagmiddag tussen 12 en 16 u, van maart tot en met september. Dat aanbod wordt aangeprezen door Testaankoop, wat voor mij de aanleiding was

om u hierover te bevragen. Energie.be past dat niet toe voor klanten met een dynamisch tarief, maar wel voor klanten met een variabel tarief. Dat variabele tarief is echter op Belpexprijzen, dus *day-ahead* prijzen gebaseerd. Op die momenten zijn de Belpexprijzen laag of zelfs negatief.

Daarom stel ik mij de vraag of het wel om een correct voorgesteld aanbod gaat. Ik wil de intentie van de leverancier zeker niet in vraag stellen, want eigenlijk moedigt hij aan om te verbruiken op momenten waarop de prijzen laag of zelfs negatief zijn. Hij stelt dat echter voor als een voordeel voor de klant. Ik vraag me af - en het is een open vraag, want ik weet het antwoord zelf niet - of het werkelijk om een voordeel voor de klant gaat?

Daarom vroeg ik u ook of het geen piste zou kunnen zijn om de CREG te vragen om die prijsformules nader te bekijken en eventueel aanbevelingen te formuleren om dergelijke formules te omkaderen, in het algemeen, maar ook zeer specifiek wat betreft deze actie.

Zou men na afloop van de actie kunnen nagaan hoeveel energie er uiteindelijk gratis werd geleverd? Heeft dat geleid tot een verlaging van de factuur? Heeft dat eventueel geleid tot een hoger capaciteitstarief? Ten slotte, zijn er hierover al klachten binnengelopen bij de Economische Inspectie of bij de CREG?

19.02 Minister Rob Beenders: Mevrouw Van der Straeten, dat is een goede vraag, een terechte vraag trouwens. Ik dacht net hetzelfde toen ik die actie zag voorbijkomen. We hebben dat uiteraard laterb n uitzoeken. We hebben de CREG gevraagd om contact op te nemen met de leverancier, om de praktische modaliteiten van die actie beter te begrijpen. De CREG heeft de tariefkaarten en de voorwaarden van die actie grondig geanalyseerd.

De voorwaarden zal ik even voorlezen, omdat de verwoording belangrijk is. Enkel de klanten met een variabel product - zoals u zelf al zei - of met een vast product kunnen deelnemen. De klant moet meetregime 3 activeren op zijn of haar digitale meter. De consument moet zich er ook van bewust zijn dat het enkel gaat over de energie, dus de verbruikte kilowattuur, in die specifieke periode, namelijk zondagen tussen 1 maart en 30 september, tussen 12 en 16 uur. Dit energiedeel bedraagt ongeveer 35 % van de all-inprijs die de consument betaalt. Alle overige kosten met betrekking tot het elektriciteitsverbruik, zoals abonnement, taksen, heffingen, nettarieven, certificaten voor groene stroom of warmtekrachtkoppeling, blijven wel verschuldigd.

Energie.be beschikt over de kwartiergegevens van de klant. Zo weet die perfect welke volumes in deze periodes werden verbruikt. De prijs van de bekomen volumes wordt echter niet op kwartier- of uurbasis berekend, maar wel op basis van de gemiddelde Belpex van die maand. Op die manier kan de leverancier geen voordeel halen uit de negatieve uren tussen 12 uur en 16 uur.

De CREG analyseert maandelijks het volledige aanbod van alle leveranciers, inclusief specifieke acties. Zo heeft de CREG onlangs nog gewaarschuwd voor die hoge welkomstkortingen waar strenge voorwaarden aan verbonden zijn. De CREG zal ook deze actie van nabij opvolgen. Ten laatste eind november 2025 zal Energie.be berekenen hoeveel elektriciteit de klant heeft verbruikt tussen 12 uur en 16 uur op die specifieke zondagen in de vermelde periode. Dan zal de leverancier de waarde van dat verbruik aftrekken van het te betalen bedrag van de eerstvolgende factuur.

De consument moet echter inderdaad – en dat is niet onbelangrijk – wel rekening houden met het piekverbruik, om te vermijden dat het capaciteitstarief op dat moment hoger uitvalt.

Op zondag tussen 12 u en 16 u de wasmachine laten draaien, de auto opladen en tegelijk de oven gebruiken, is eigenlijk geen goed idee, nooit trouwens. Het is belangrijk dat de klant dat ook begrijpt. Anders vertrekt hij misschien van het principe dat alles wat hij dan verbruikt gratis is.

Tot heden heeft de CREG over deze actie nog geen specifieke klachten ontvangen, maar zoals ik al zei, we gaan dat wel van nabij opvolgen. Dat geldt trouwens ook voor de communicatie.

[19.03] Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Het is goed om dat van nabij op te volgen. Nieuwe evoluties op de energiemarkt geven ook aanleiding tot nieuwe acties en op zich is dat goed. We hebben eerder al gezien, als er een goede samenwerking is van de CREG met de Economische Inspectie, dat als de kantjes er echt worden afgelopen, wat hier niet het geval is, er snel kan worden ingegrepen.

Fundamenteel gaat het over flexibiliteit. Er was ook een eerdere vraag van een collega over zonnestroom. Op dat vlak moeten de energieministers, zowel federaal als gewestelijk, de handen in elkaar slaan. U, als minister van Consumentenzaken, zou daar ook bij betrokken kunnen worden. Dat is iets wat zij dat misschien

aan u moeten voorstellen. Als zij dat niet doen, dan moet u het zelf voorstellen.

Het is immers superingewikkeld. De energiewetgeving is bijzonder complex. Tegelijk klopt het allemaal. Heel die uitleg klopt. Zoals u echter zelf ook zegt, stel dat je de wasmachine en dit en dat aanzet. Het perspectief van de consument - en u bent echt een verdediger van de consument - moet hier centraal staan. Energie-experts kunnen immers alles wel doen werken en uitleggen, maar uiteindelijk moet men de consument meekrijgen in het verhaal.

Ik ben blij dat dit relatief goed zit. Ik ben ook blij te horen dat u er van nabij op toeziet. Dit is een thema waaraan we de komende tijd nog in de diepte zullen moeten werken.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

[20] Vraag van Tinne Van der Straeten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek van de Economische Inspectie naar de door Fabian gebruikte step" (56005792C)

[20] Question de Tinne Van der Straeten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'enquête de l'Inspection économique sur la trottinette utilisée par le jeune Fabian" (56005792C)

[20.01] Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, ik wil voorafgaand twee zaken zeggen. Ten eerste, ik woon naast het park waar Fabian door de politie is aangereden. Het is voor mij dus heel persoonlijk. Ten tweede, ik wil u zeker geen uitspraken ontlokken die vooruitlopen op het onderzoek dat moet worden gevoerd. Dat is niet mijn intentie.

De elektrische steps zijn sowieso al het onderwerp van onderzoek bij de politie. Ze worden strenger gecontroleerd door de politie, onder meer op het naleven van de maximumsnelheid. In het geval van Fabian heeft de procureur tijdens de persconferentie verwezen naar een onderzoek van de Economische Inspectie, specifiek naar het merk van de step waarop Fabian reed, namelijk KuKirin.

Waarover gaat het onderzoek van de Economische Inspectie precies? Wat is de timing daarvan? Zult u de resultaten van het onderzoek van de Economische Inspectie en het parket ook

ontvangen in het kader van uw bevoegdheden, of verloopt dat volledig gescheiden?

Heeft de Economische Inspectie eerder al initiatieven met betrekking tot elektrische steps genomen? Op welke manier kan er op dat vlak complementair met de politie worden samengewerkt?

20.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Van der Straeten, ik zal verduidelijking bieden, want een deel van uw informatie is niet helemaal correct en stemt niet overeen met de communicatie van het parket. Het lijkt immers alsof de Economische Inspectie nu een onderzoek zou uitvoeren naar die specifieke step, maar de Economische Inspectie heeft eigenlijk geen bevoegdheid inzake de controle op de specifieke regelgeving van die specifieke step of de veiligheidsconformiteit van elektrische steps.

Wat er wel is gebeurd, en waarover ook het parket heeft gecommuniceerd, is dat de Economische Inspectie samen met de politie aan een controleactie heeft deelgenomen van een winkel die elektrische steps verkoopt. De Economische Inspectie heeft tijdens die controle in die winkel een aantal inbreuken vastgesteld op enkele economische regels die wel onder haar bevoegdheid vallen. De Economische Inspectie heeft dat dossier aan het parket overgemaakt, dat de zaak opvolgt.

Er is dus geen actie gevoerd, gericht ten aanzien van één bepaalde firma, wel betreft het een controle in een winkel waar ook steps werden verkocht en waar gecontroleerd werd of er economische inbreuken werden gepleegd. Dat bleek het geval te zijn en de vastgestelde inbreuken zijn aan het parket overgemaakt.

Op 6 juni 2025 heb ik een thematisch onderzoek omtrent de e-steps laten opstarten door de algemene directie Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie. Dat was dus vóór de datum van het drama. Beide hebben elkaar wat gekruist. Los van het ongelofelijk spijtige voorval dat zich heeft voorgedaan, is het noodzakelijk om de e-steps te controleren, al is het maar om vooral de communicatie op sociale media tegen te gaan waarin op een heel eenvoudige manier wordt uitgelegd hoe men de snelheid ervan kan opdrijven. We stellen vast dat de veiligheid van gebruikers in het gedrang komt. Dat onderzoek loopt nu. Ik zal de commissie voor Economie zeker informeren over de uitkomsten van dat onderzoek, zodra die beschikbaar zijn.

20.03 **Tinne Van der Straeten** (Ecolo-Groen): Mijnheer de minister, dank u voor de verduidelijking. Men vult soms dingen in binnen de eigen context, maar de gang van zaken is eigenlijk heel logisch.

Het is goed dat er initiatieven zullen worden genomen, want steps zullen blijven bestaan. Ik woon in Brussel, waar er veel om te doen is, maar die steps zullen niet verdwijnen. Steps zijn namelijk ook wel een handige manier om zich te verplaatsen.

Op een gegeven moment werd Brussel ook door deelfietsen overspoeld. Die waren van slechte kwaliteit, van Chinese makelij, en niet in orde met de opgelegde vereisten. Daarop is ook geageerd en dat is verbeterd. In die zin is het absoluut een goede zaak dat er in de breedte en in de diepte wordt gekeken en dat daaruit de juiste conclusies worden getrokken.

20.04 Minister **Rob Beenders**: Ik wil nog even verduidelijken dat de veiligheid van de step van Fabian niet gelinkt is aan het onderwerp. U hebt die link ook zeker niet gelegd, maar ik wil dat toch nog eens benadrukken. Het zijn twee losstaande zaken.

20.05 **Tinne Van der Straeten** (Ecolo-Groen): Geen zorgen. U hebt die link inderdaad evenmin gelegd. Het was ook zo niet overgekomen. Voor het verslag is het misschien goed dat het op die manier gestipuleerd wordt.

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

21 **Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De kwaliteit van producten" (56005628C)

21 **Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La qualité des produits" (56005628C)

21.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, we hadden het daarnet al over de steeds duurder wordende winkelkar. In de buitenlandse supermarkten zien we echter andere prijzen dan bij ons. De producten zijn daar vaak goedkoper. De voedingsmultinationals werken met territoriale leveringsbeperkingen, waardoor onze supermarkketens levensmiddelen niet aan dezelfde goedkopere prijs van andere Europese

lidstaten kunnen aankopen.

Die prijsstijgingen hebben heel wat creativiteit tot gevolg. Eerst hadden we het hele verhaal van de krimpflatie, waarvan al heel wat producten het onderwerp zijn geweest en nu kijkt men hoe langer hoe meer naar de ingrediënten. Men gaat echt richting de minimumnormen bij het vervaardigen van voedingsmiddelen, waardoor de kwaliteit van de levensmiddelen afneemt.

Welke acties kunt u ondernemen om te voorkomen dat de aangeboden producten van steeds lagere kwaliteit zijn?

Welke maatregelen kunt u nemen opdat de Belgische supermarktketens aan dezelfde voorwaarden kunnen inkopen als hun buitenlandse concurrenten? Hoe kunt u verzekeren dat besparingen op de inkoopprijzen ook ten goede komen van de consumenten en niet alleen terecht komen in de winstmarge van de supermarktketens? Heel belangrijk daarbij is te weten of u ondertussen al overleg hebt gepleegd met de stakeholders en met uw Europese en binnenlandse collega's.

21.02 Minister **Rob Beenders**: Bedankt, dit zijn ook terechte vragen. Ik zal ze een voor een beantwoorden.

U vraagt ten eerste hoeveel producenten de vrijheid hebben om hun recepten aan te passen in functie van marktomstandigheden of kostprijsoptimalisatie. Is het economisch niet wenselijk dat zij dat doen met een duidelijke en eerlijke communicatie richting de consument? Dat gebeurt op basis van de verordening *food information to consumers*. De Economische Inspectie ziet erop toe dat deze regels ook worden nageleefd.

Ten tweede heeft België samen met de andere Benelux-landen jarenlang de aandacht van de Europese Unie gevestigd op het probleem van de territoriale beperkingen op de bevoorrading. Ons land is medeondertekenaar van een non-paper waarin de Commissie wordt verzocht een einde te maken aan deze praktijken. Dat werd op de agenda geplaatst van de Raad Concurrentievermogen van 24 mei 2024. Die non-paper, die door acht lidstaten van de Europese Unie is ondertekend, kreeg tijdens de zitting de steun van verschillende andere delegaties. We hebben er tijdens de Raad Concurrentievermogen van 6 maart 2025 op aangedrongen dat de nieuwe strategie voor de interne markt die problematiek nu eindelijk aanpakt. Ik ben daarom blij dat die herhaalde oproepen zijn gehoord, aangezien de

Commissie in haar nieuwe strategie heeft besloten territoriale beperkingen van het aanbod op te nemen in de tien meest schadelijke belemmeringen – ze noemt die de *terrible ten* – voor de interne markt en de nodige maatregelen te evalueren om die ook effectief aan te pakken.

Ten derde blijkt volgens een recente studie van het Prijzenobservatorium de concurrentie in de Belgische retail zeer intens te zijn. Op dit moment wordt de sector geconfronteerd met extreem lage marges. We kunnen niet voorspellen hoe die situatie verder zal evolueren. Ik heb het Prijzenobservatorium wel gevraagd om die marges van de sector verder in de gaten te houden.

Ten vierde maakt het Prijzenobservatorium ook jaarlijks een studie over de prijstransmissie en de marges in de voedingskolom. Daarnaast heeft de administratie een protocolakkoord met het ketenoverleg gesloten. Verder wil ik erop wijzen dat we een contactpersoon hebben aangesteld bij de FOD Economie, die fungeert als laagdrempelig aanspreekpunt voor alle actoren in de voedingsketen met vragen die strikt binnen de federale bevoegdheden vallen.

Wat uw laatste vraag betreft over het overleg dat ik heb gehad, tracht de Europese Commissie met het pas opgerichte Agri Food Chain Observatory meer transparantie te brengen op het vlak van prijzen en marges in de voedselketen. Het observatorium is nog maar pas van start gegaan, maar mijn administratie is daarin vertegenwoordigd en volgt de discussies die daar plaatsvinden op de voet.

21.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Wat u zegt, klopt natuurlijk. De concurrentie onder de supermarktketens in ons land is bijzonder groot. Er zijn lage marges en er zijn ketens die daardoor geregeld in moeilijkheden verkeren. Los daarvan is het bijzonder jammerlijk dat producenten een lagere kwaliteit nastreven, zeker nadat we het hele gebeuren rond krimpflatie al hebben gehad.

U zegt dat het toegestaan is, uiteraard omdat zij de minimale vereisten opzoeken, maar ik vind dat onvoldoende. Duidelijkheid en eerlijkheid zijn belangrijk, maar niet genoeg. Het komt onze economie niet ten goede. Het is evenmin een goede zaak voor de consument. Misschien moeten we toch een aantal oplossingen zoeken om dit fenomeen tegen te gaan.

Wat betreft de territoriale leveringsbeperkingen, het is goed dat we medeondertekenaar waren en dat er herhaalde oproepen zijn geweest, maar tot op vandaag is er te weinig concreet resultaat. Ik

denk dat er meer moet gebeuren. Laten we hopen dat er snel beweging komt, want net dat zal ertoe leiden dat we ten opzichte van de supermarktketens in onze buurlanden wel concurrentiëler kunnen worden en dat meer aanvaardbare prijzen mogelijk worden.

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

22 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De misleidende welkomstkorting" (56005639C)
22 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les réductions de bienvenue trompeuses" (56005639C)

22.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik verwijs naar de schriftelijke voorbereiding van mijn vraag.

Sommige leveranciers van energie of telecomdiensten pakken graag uit met welkomstkorting voor nieuwe klanten. Die lijken op het eerste gezicht erg aantrekkelijk, maar zijn vaak gekoppeld aan strikte voorwaarden. Soms heeft de klant pas recht op een korting op een duur contract na x-aantal maanden, in andere gevallen pas nadat de consument minstens een jaar lang klant is of er zijn bepaalde betalings- en factureringsvoorwaarden. De consument ziet vaak door de bomen het bos niet meer. Bovendien loopt de consument bij een vroegtijdige stopzetting van het contract niet alleen de korting mis, maar moet er vaak er ook een opzeggingsvergoeding worden betaald.

Acht u het wenselijk dat consumenten beter worden geïnformeerd werden over de voorwaarden van een welkomstkorting, zoals de duur van de korting of de prijs na afloop van de promotieperiode?

Bent u van oordeel dat het aangewezen is om bijkomende regels te voorzien omtrent de communicatie rond kortingsvoorwaarden?

Welke maatregelen gaat u treffen om meer helderheid en structuur te bieden aan consumenten inzake kortingen?

22.02 Minister Rob Beenders: Ten eerste, ondernemingen zijn vrij om de prijzen en de voorwaarden van de overeenkomst zelf te bepalen alsook de voorwaarden waaronder kortingen

kunnen worden verkregen. Ze moeten daarbij wel de regels van het Wetboek van economisch recht respecteren, zoals het verbod op onrechtmatige bedingen en oneerlijke handelspraktijken, de precontractuele informatieverplichting en de bepalingen betreffende de aankondigingen van prijsverminderingen.

Het verbod op oneerlijke handelspraktijken betekent dat ondernemingen consumenten niet mogen misleiden. Dat verbod geldt onder andere voor de reikwijdte van de overeenkomst, de verplichtingen van de contractpartijen maar ook voor het bestaan van een voordeel of een korting.

Artikel VI.97, vierde lid, van het Wetboek van economisch recht verbiedt uitdrukkelijk het misleiden van consumenten inzake het bestaan van een specifiek prijsvoordeel. Dat wordt beschouwd als een misleidende handelspraktijk.

Ik ben van oordeel dat het aangewezen is om bijkomende regels uit te werken inzake de communicatie over kortingsvoorwaarden.

Het verbod op oneerlijke handelspraktijken is gebaseerd op richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt, een richtlijn van maximale harmonisatie. Dat betekent dat de lidstaten geen andere handelspraktijken als verboden oneerlijke handelspraktijken mogen kwalificeren.

Aangezien de aankondiging van kortingen onder het begrip handelspraktijk valt, kunnen de lidstaten gezien het maximale harmonisatieniveau geen bijkomende praktijken reglementeren.

Desondanks blijf ik de consumenten oproepen om, als zij iets vaststellen dat verdacht of misleidend lijkt, daarvan steeds melding te maken via ConsumerConnect, zodat een onderzoek kan worden opgestart. We weten immers dat heel creatief wordt omgesprongen met de communicatie en informatieverstrekking over prijzen aan consumenten. Ook al worden er ter zake wel controles uitgevoerd, het is beter melding van dergelijke feiten te maken, zodat wij gericht controle kunnen doen. De communicatie is soms enigszins dubieus en het is belangrijk dat we daar grondig op controleren.

Kortom, op het moment zijn er geen concrete Belgische initiatieven gepland om de regelgeving aan te passen, aangezien we in een Europese context, waarin we ook beperkt zijn, opereren.

22.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor het antwoord.

Ondernemingen moeten uiteraard de spelregels van het Wetboek van economisch recht respecteren en proberen waarschijnlijk net binnen de lijntjes te blijven. U geeft toe dat u op het moment weinig kunt doen, aangezien de Europese geharmoniseerde wetgeving bijkomende wetgeving of initiatieven onmogelijk maakt.

Dat neemt niet weg dat we een vacuüm moeten vermijden: controle is één. We moeten echter vermijden dat we in een soort vacuüm terechtkomen. Controle is één. Maar als consumenten via ConsumerConnect melding maken van praktijken die net binnen de wetgeving vallen? Dan de FOD Economie weinig ondernemen, terwijl er toch wel sprake is van misleiding.

Ik begrijp dat consumenten zich goed moeten informeren over contracten met hun leveranciers. Anderzijds doen leveranciers een verleidelijk aanbod. Wij moeten zeker ook het belang van de consument voor ogen houden en hem of haar zoveel mogelijk beschermen.

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

23 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De advertenties die op jongeren gericht zijn" (56005642C)

23 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La publicité ciblant les jeunes" (56005642C)

23.01 Reccino Van Lommel (VB): Dan heb ik nog vraag over advertenties gericht op jongeren. Ik verwijs in dat verband graag naar de Belgian Food Advertising Code, waarmee de Belgische voedingsindustrie zichzelf heeft opgelegd om geen ongezonde producten meer te adverteren ten aanzien van kinderen tot 16 jaar. De industrie heeft die code dus zelf opgesteld. Die gedragscode voorziet strengere regels voor reclame op televisie, sociale media en bijvoorbeeld ook in de omgeving van basis- en middelbare scholen.

Mijnheer de minister, ik wil graag weten in welke mate u zelf betrokken was bij het opstellen van die voorwaarden. Vindt u dat deze regels een

verbetering vormen? Is die gedragscode volgens u een poging om overheidsregulering te vermijden?

Acht u regelgeving rond reclame voor ongezonde voeding wenselijk? Hebt u zelf een plan inzake reclame voor ongezonde producten? Acht u het wenselijk om de afspraken te beperken tot voedingsproducten of wil u dit uitbreiden naar andere producten?

Dan kijk ik naar de manier waarop het wordt opgelost. Gaat uw voorkeur uit naar zelfregulering door de sector of naar verankering in wetgeving?

Ten slotte, welk overleg hebt u hierover gehad met de verschillende stakeholders?

23.02 Minister Rob Beenders: In antwoord op uw eerste en uw tweede vraag, de Belgian Food Advertising Code is eigenlijk de opvolger van de Belgian Pledge, een zelfregulerend initiatief in verband met verantwoorde reclame voor kinderen. Die bestaat al sinds 2012. De Belgian Pledge is gebaseerd op de EU Pledge. Daarmee engageerden deelnemende ondernemingen zich ertoe kinderen jonger dan 12 jaar niet te benaderen met reclame voor voedingsmiddelen die niet aan de voedingscriteria voldoen. Sinds 1 januari 2023 is de Belgian Pledge opgenomen in de reclamecode voor voedingsmiddelen.

De JEP, de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame, ziet toe op de naleving van de regels van de Belgian Food Advertising Code. Op dat vlak is dat dus een goed initiatief, zelfregulerend, dat ook gecontroleerd wordt.

De Belgian Food Advertising Code houdt natuurlijk rekening met nieuwe evoluties in de maatschappij. Ze verstrengt de Belgian Pledge op verschillende vlakken, waardoor nu meer jongeren bescherming genieten. De leeftijdsgrens is opgetrokken van 13 tot 16 jaar, zodat ook kinderen tot 16 jaar beschermd worden. In dat opzicht kan ik dus zeker zeggen dat dit initiatief een verbetering is.

Het initiatief komt van Fevia, Comeos, UBA en de Raad voor Reclame. Ik was als minister niet betrokken bij het opstellen van de nieuwe voorwaarden.

In antwoord op uw derde, vierde, vijfde, zesde, en zevende vraag kan ik natuurlijk alleen maar spreken over de materie die onder mijn bevoegdheid valt. In het algemeen is dat het verbod op oneerlijke handelspraktijken. Om te beoordelen of een bepaalde praktijk misleidend of agressief is, moeten we rekening houden met de

doelgroep waarop die praktijk gericht is. Op kinderen gerichte reclame zal daarom in het bijzonder rekening houden met de leeftijd en de goedgelovigheid, waardoor kinderen bijzonder gevoelig kunnen zijn voor handelspraktijken.

De wetgeving waar ik bevoegd voor ben en die gebaseerd kan zijn op dit initiatief is gebaseerd op Europese richtlijnen, met maximale harmonisatie, wat maakt dat de Belgische wetgever geen bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken kan toevoegen. Een zelfregulerende gedragscode is daarom een goed alternatief om toch in een vorm van zelfregulering of regulering in de sector te kunnen voorzien.

De Belgian Food Advertising Code is zo'n zelfregulerend initiatief, dat gelanceerd werd en gedragen is door de voedingssector zelf. Het is dan ook de sector zelf die het toepassingsgebied ervan vastlegt.

Het is niet uitgesloten dat er in het kader van de volksgezondheid nog specifieke maatregelen komen. Daarvoor verwijs ik naar mijn bevoegde collega, minister van Volksgezondheid Frank Vandenbroucke.

Het toepassingsgebied op het vlak van consumentenbescherming is hier beperkt. Omdat die Belgian Food Advertising Code niet onder mijn bevoegdheid valt, heb ik dan ook geen overleg gehad met stakeholders. Ik heb gisteren wel overleg gehad met Comeos, waar dit besproken werd, maar dat was eerder een informatief dan een sturend overleg.

Ik denk dat we vooral heel tevreden moeten zijn dat de sector zelf initiatieven neemt om kinderen op een gezonde manier in contact te brengen met reclame voor voeding.

23.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, de gedragscode is inderdaad zelfregulerend en dat is niet hetzelfde als wetgeving. Met wetgeving heeft men toch iets meer een stok achter de deur. Wat me hier opnieuw opvalt, is die Europese harmonisering. Die zorgt ervoor dat we rond misleidende praktijken weinig extra initiatieven kunnen nemen wanneer die nodig zijn en dat we met handen en voeten gebonden zijn. Ik vind dat spijtig, want ik ben van mening dat we als land voldoende soeverein moeten zijn om in dergelijke gevallen, als dat nodig is en we bepaalde zaken vaststellen, onze wetgeving te kunnen aanpassen. Maar goed, dat is een ander debat.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

24 Vraag van Lieve Truymaan aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De ontoereikende verzekeringsdekking als gevolg van de verhoogde pensioenleeftijd" (56005769C)
24 Question de Lieve Truymaan à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La couverture d'assurance insuffisante en raison de l'augmentation de l'âge de la retraite" (56005769C)

24.01 Lieve Truymaan (N-VA): Mijnheer de minister, het onderwerp van mijn vraag is daarnet al ter sprake gekomen. Sinds begin 2025 is de officiële pensioenleeftijd naar 66 jaar verhoogd. In 2030 wordt dat 67 jaar. Dat heeft gevolgen voor de mensen met verzekeringscontracten, zoals een gewaarborgd inkomen, of voor bepaalde groepsverzekeringen.

Assuralia heeft een gedragscode opgesteld, die sinds januari 2024 van kracht is. Daarin worden verzekeringsmaatschappijen verplicht om hun verzekerden proactief een verlenging van de dekking aan te bieden.

Helaas blijkt die gedragscode in de praktijk niet voor alle verzekerden toereikend te zijn. Zo ontvangt iemand die op het moment van een verlenging al arbeidsongeschikt is geen bijkomende dekking. Ook bij groepsverzekeringen met een overlijdensdekking tot 65 jaar kunnen er problemen ontstaan wanneer de verzekerde overlijdt na het einde van de dekking maar voor de nieuwe pensioenleeftijd.

De gedupeerden dreigen niet alleen inkomstenverlies te lijden, ze verliezen ook hun verzekeringsdekking, wat grote onzekerheid met zich meebrengt. De Ombudsman van de Verzekeringen ziet het aantal klachten toenemen, omdat de contracten een jaar voor de pensioenleeftijd vervallen. Concreet is er een stijging van 23 % van het aantal klachten over de verzekering gewaarborgd inkomen als gevolg van de verhoging van de pensioenleeftijd.

De eerste vraag van mijn ingediende tekst is eigenlijk retorisch, met als antwoord nee, want ik denk niet dat u in 2024 al betrokken was bij het opstellen van de gedragscode.

Mijnheer de minister, klopt het dat de gedragscode

nog te veel uitzonderingen toelaat en dus niet waterdicht is? Zult u als minister actie ondernemen wanneer blijkt dat de verzekeringsmaatschappijen niet proactief optreden? Zal daarvoor een wettelijk initiatief nodig zijn, of kan dat via overleg met de sector worden opgelost?

Zal er in 2030 op de nieuwe verhoging worden geanticipeerd, zodat verzekerden niet opnieuw met problemen worden geconfronteerd? Binnen welke termijn biedt u de gedupeerden een garantie op volledige dekking? Ook zij zijn immers consumenten van een verzekeringsproduct.

24.02 Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Truyma, ik vind het heel erg, want ik zou in deze materie heel graag de lead willen nemen, maar ik mag dat niet. Voor andere verzekeringsproducten kan dat wel, maar de verzekering gewaarborgd inkomen valt onder de bevoegdheid van collega Clarinval en de groepsverzekering met een overlijdensdekking tot 65 jaar onder die van collega Jambon. Ik heb geprobeerd zoveel mogelijk informatie te verzamelen, maar ik werd doorverwezen naar beide kabinetten. Ik steun uw vraag volledig. Wat u aanhaalt, zijn neveneffecten die gelet op de verhoging van de pensioenleeftijd aangepakt moeten worden, maar beide collega-ministers zijn daarvoor beiden deels bevoegd en zij zullen dat moeten opnemen.

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

25 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La hausse des plaintes reçues par l'Ombudsman des Assurances sur la garantie "dégâts des eaux"" (56005810C)

25 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het toegenomen aantal klachten bij de Ombudsman van de Verzekeringen over de waterschadedekking" (56005810C)

25.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, 8 331, c'est le nombre exact de demandes d'intervention que les services de l'Ombudsman des assurances ont reçu pour l'année 2024, un chiffre plutôt stable par rapport à 2023.

Le rapport ventile les différentes polices qui existent dans les divers domaines (automobile, incendie, accidents, etc.)

S'agissant la garantie "dégâts des eaux", le rapport pointe des soucis aigus. Très précisément, c'est le montant de l'intervention de l'assurance qui pose problème. Si l'expert estime le coût des dégâts à 10.000€, le client a parfois du mal à obtenir un devis qui correspond à l'évaluation de l'expert. L'Ombudsman précise que cette asymétrie n'ait pas causée par une sous-estimation de l'expert ou une surestimation du corps de métier mais par une description insuffisante de l'étendue des dégâts.

Autrement dit, l'Ombudsman recommande une meilleure communication qui passerait par un avis plus motivé, plus explicite.

*Monsieur le ministre,
Pourrions-nous avoir votre retour sur ce chapitre précis du rapport de l'Ombudsman pour l'année 2024?*

Quelle est votre position quant à la recommandation susmentionnée?

Je vous remercie pour vos réponses.

25.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, l'Ombudsman des assurances mentionne effectivement les difficultés que rencontrent les consommateurs dans le cadre de cette garantie et attire l'attention sur ses limites contractuelles mais aussi pratiques. Concernant le point de l'évaluation des dégâts, et particulièrement des expertises, l'Ombudsman a par le passé plaidé à plusieurs reprises pour un meilleur encadrement des expertises dans le cadre des assurances incendie.

Améliorer la communication autour des expertises, et plus particulièrement avoir plus de précisions quant aux conclusions, est fondamental pour aider les consommateurs dans ces démarches. Cela devrait également aider à diminuer le délai de gestion, fort long, qui est pointé du doigt dans le rapport.

Cette recommandation semble être suivie par le secteur dans la mesure où Assuralia a publié la semaine passée un code de conduite souscrit par les entreprises d'assurances et la fédération d'experts GEBCAI. Ce code de conduite prévoit aux articles 5.4 et 5.5 certaines obligations dans le chef des experts quant à la motivation de leurs conclusions.

Tout comme l'Ombudsman, je suivrai de près l'application de ce code et espère une amélioration dans la communication entre assureurs et consommateurs. Si ce n'est pas le cas, j'en discuterai avec mon collègue le ministre de l'Économie et nous agirons en conséquence.

25.03 Patrick Prévot (PS): Merci monsieur le ministre pour votre réponse. Je retiendrai surtout la fin de votre intervention, à savoir que vous prendrez contact avec votre collègue le ministre Clarinval si les réponses ne sont pas satisfaisantes, afin de prendre des mesures au niveau du gouvernement. Ce serait de nature à me rassurer, ainsi que l'Ombudsman, quant aux constatations qu'il a pu faire sur ces garanties "dégâts des eaux".

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

26 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Huisdierenverzekeringen" (56005811C)

26 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les assurances "animaux de compagnie"" (56005811C)

26.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, le rapport 2024 de l'Ombudsman pointe une hausse d'assurances qui couvrent les "animaux de compagnie". On est dans un registre qui est quantitativement bien moindre que les dégâts des eaux mais cette police d'assurances commence à entrer dans les comptes de l'Ombudsman.*

En Belgique, 28 % des familles possèdent au moins un chien et 32 % un chat. Or, les coûts pour leurs soins peuvent être exorbitants : ils peuvent s'élever jusqu'à 1 820 € annuels, ce qui peut entraîner de véritables sacrifices pour les familles les plus modestes. Dans notre pays, 3 % des animaux de compagnie sont couverts. Ce taux de couverture monte à 50 % au Danemark et au Royaume-Uni. On peut prévoir une augmentation des statistiques dans les années à venir.

Ce qui pose problème, c'est essentiellement les cas d'exclusion: des animaux dont les maladies ou blessures ne sont pas couvertes par la police d'assurances. Le rapport évoque l'exclusion de la couverture assurantielle pour des maladies habituellement liées à la race d'un chien (on pense aux maladies osseuses des labradors) ou une tendance à la résiliation lorsque les canins commencent à être âgés.

À la vue de ces problématiques et de la tendance à la hausse de souscrire à ce type d'assurances, il me semble bon de rendre plus clair et transparent

les conditions d'interventions ou de non-interventions de ces polices – des polices qui peuvent coûter plusieurs centaines d'euros par an.

Monsieur le Ministre, pourrions-nous également avoir votre retour sur ce chapitre précis du rapport de l'Ombudsman pour l'année 2024? Quelle est votre position quant à une meilleure transparence des conditions de couverture assurantielle pour les animaux de compagnie?

26.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, sur la base des plaintes reçues, l'Ombudsman plaide pour davantage de transparence pour le consommateur et une meilleure formulation des exclusions dans ses contrats. Il se pose également des questions sur le principe du droit de résiliation de ceux-ci. Son rapport n'étant disponible que depuis une dizaine de jours, mon cabinet et moi-même devons encore l'analyser en détail. Toutefois, je peux déjà vous indiquer que la transparence est un principe important à mes yeux.

26.03 Patrick Prévot (PS): En effet, le rapport est relativement récent. Je vous laisse le temps de l'évaluer avant de revenir vers vous à ce sujet.

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

27 Vraag van Lieve Truyma aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De versterking van de koopkracht door het ondersteunen van de economie" (56005864C)

27 Question de Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le renforcement du pouvoir d'achat par le soutien à l'économie" (56005864C)

27.01 Lieve Truyma (N-VA): Mijnheer de minister, we zijn bijna aan het einde van deze vergadering en we zijn hier nog gezellig met zes mensen in de zaal. Toch wil ik het nog eens hebben over de koopkracht, die wordt versterkt wanneer we aandacht schenken aan onze economie. Daar ligt de sleutel van heel wat issues.

Het Prijzenobservatorium publiceerde in 2013 een studie over de evolutie van de consumptieprijzen in ons land en onze buurlanden. Daaruit bleek toen al dat de prijzen in ons land duidelijk hoger liggen dan in de omliggende landen. In 2017 werd die studie opnieuw uitgevoerd en toen bleken de verschillen in de consumptieprijzen met de omliggende landen

zelfs nog gegroeid te zijn.

Vandaag is de situatie helaas niet verbeterd. Nochtans zijn ondertussen de energieprijzen geleidelijk aan het dalen en is de inflatie in de eurozone in mei 2025 onder 2 % gezakt. Dat is helaas niet voelbaar voor de Belgische consument die zijn winkelkar vult in de supermarkt. Volgens een onderzoek van Testaankoop zijn de supermarktprijzen sinds januari 2025 opnieuw fors gestegen. Die stijging zet zich voort, de inflatie bedraagt in juni 2025 bijna 5 %. Opmerkelijk zijn opnieuw de verschillen met onze buurlanden, waar dat cijfer helemaal niet zo hoog is. In Nederland is de inflatie 4,6 %, in Frankrijk slechts 2,3 %.

De recente analyse van het Planbureau toont aan dat de gemiddelde koopkracht zal toenemen in ons land. Om die nog meer te versterken, hebben we vooral een sterke economische groei nodig met een stijgende productiviteit. De concurrentiepositie van onze bedrijven staat evenwel al jaren onder druk, onder andere door de stijging van de lonen de laatste jaren, maar ook door de beperkte afzetmarkt op ons grondgebied. Onze retailers hebben een slechte onderhandelingspositie met grote multinationals. Ze genieten minder gunstige aankooprijzen en -voorwaarden. Bovendien moeten bedrijven veel regels naleven die diverse overheden opleggen. Finaal betaalt de consument veel te hoge prijzen aan de kassa ten opzichte van onze buurlanden.

Kunt u de huidige stijging van de supermarktprijzen in ons land verklaren nu de inflatie in de eurozone een dalende trend heeft ingezet? Hoe verklaart u de grote verschillen met onze buurlanden?

Hoe kan de overheid een ondersteunende rol spelen om een eerlijke en concurrentiële marktwerking mogelijk te maken?

Gaat u in overleg met de Europese instanties om de marktpositie van de Belgische bedrijven te versterken?

[27.02] Minister Rob Beenders: Bedankt voor uw vragen. Sommige antwoorden zijn daarnet ook al gegeven. Dat maakt echter niet uit, maar ik vrees dat ik niets nieuws zal zeggen.

Het antwoord op vraag een en twee luidt als volgt. In 2025 komt de inflatie in onze voornaamste buurlanden inderdaad lager uit. De gemiddelde inflatie bedroeg 2,1 % in het eerste trimester, tegenover 4,1 % in België, en 1,9 % in april, tegenover 3,1 % in België. Zoals u aangaf, heeft dat vooral te maken met de energie-inflatie. Op

korte termijn is die energie-inflatie vaak volatieler dan in de buurlanden, zowel in de hoogte als in de laagte. Die inflatie wordt ook deels verklaard door marktspecifieke factoren: een daling van het vleesaanbod, slechte kwaliteit van de aardappelen en ongunstige weersomstandigheden in koffie-, cacao- en olieproducerende landen.

Uw vragen drie en vier. Een van de mogelijke oorzaken van die hogere prijsniveaus voor merkproducten in België is het bestaan van territoriale leveringsbeperkingen op de Europese interne markt. Dat zijn beperkingen die een leverancier oplegt en die hij doorrekent. Ze beletten bedrijven om goederen vrijelijk af te nemen, met name in landen van hun keuze, om op die manier de prijs te drukken. Als gevolg van de relatief kleine Belgische markt kunnen Belgische retailers dus niet altijd aan de meest gunstige prijzen inkopen. Dat zorgt dan weer voor hogere prijzen voor de consument.

Ik heb hierover gisteren met Comeos samengezeten. Zij hebben al een aantal aanbevelingen gedaan en zeggen dat we in dit regeerakkoord echt stappen zullen nemen om de marges van de retailers groter te maken. Dit punt – die territoriale leveringsbeperkingen – moeten we echter op Europees niveau regelen. Zoals ik net al aangaf, dringen we samen met de andere Benelux-landen aan bij de Europese Commissie om die territoriale leveringsbeperkingen aan te pakken. Dat is dus echt een prioriteit.

De strijd die we daar voeren, heeft sowieso geleid tot de opname van de inperking van die territoriale leveringsbeperkingen in de interne marktstrategie van de Europese Commissie als een van de *terrible ten*.

Dat zijn de belangrijkste hinderpalen voor een goed werkende interne markt, die prioritair moeten worden aangepakt. Het feit dat we daarmee op de agenda staan en moeten doorzetten, is cruciaal.

Dit jaar hebben we tijdens de Europese Raad voor Concurrentievermogen het belang van de strijd tegen territoriale leveringsbeperkingen onderstreept. Samen met Nederland en Luxemburg wordt een brief verstuurd naar de Europese Commissie om de druk op de ketel te houden in dit dossier. Het betreft een bijzonder belangrijk dossier, zeker met het oog op het beter onder controle houden van de prijzen. We hebben dus alle steun en support nodig om dat aan te pakken.

[27.03] Lieve Truymen (N-VA): Het is inderdaad

bijzonder interessante informatie die u op het laatst toevoegde. Aan de andere kant geldt dat veel van die bedrijven, multinationals en supermarkten, ook vestigingen hebben in onze buurlanden. In dat opzicht is het raar dat de inkooprijzen voor de Belgische filialen duurder zouden zijn. Dat is des te meer een reden om op Europees niveau een duidelijke lijn uit te zetten en verder werk te maken van dit dossier.

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

28 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La présence de confiseries aux caisses des supermarchés" (56005912C)

28 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Snoepgoed aan de kassa's van supermarkten" (56005912C)

28.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le ministre, tout le monde a déjà pu observer que les articles proposés aux caisses des supermarchés se résument bien souvent à des barres chocolatées, des bonbons, des chewing-gums et autres produits ultratransformés qui ciblent souvent spécifiquement les enfants.

Au-delà du simple constat, le phénomène a fait l'objet d'une quantification. Une étude, publiée dans la revue *BMC Medicine*, s'est en effet intéressée à 55 supermarchés des chaînes Colruyt, Carrefour, Delhaize, Lidl et Aldi, répartis sur 16 communes. La proportion d'aliments ultratransformés aux caisses atteint 97,5 %. Une autre étude a pu démontrer que les produits achetés aux caisses étaient directement consommés à peine le caddie remis. Il s'agirait donc essentiellement d'achats compulsifs.

La Belgique n'est pas le seul pays où les confiseries trônent aux caisses des supermarchés. J'en veux pour preuve la ville de Berkeley en Californie ou même l'ensemble du Royaume-Uni qui, tous deux, afin de lutter contre la malbouffe et l'obésité infantile, ont décidé d'interdire les ventes de produits gras et sucrés ultratransformés aux caisses des magasins. À l'heure actuelle, si je ne m'abuse, la Belgique mise sur l'autorégulation du secteur via le Nutri-Pact signé par Comeos et Fevia.

Ma question est d'autant plus d'actualité qu'après

le dépôt de celle-ci, nous avons appris par la presse que l'enseigne Intermarché avait décidé de son propre chef d'interdire les confiseries aux caisses de l'ensemble de ses magasins.

J'avais déjà posé cette question à M. Vandembroucke sous la précédente législature. À cette occasion, il avait clôturé la réponse établie par son cabinet avec une incise personnelle dans laquelle il déclarait que ces confiseries ou produits ultratransformés n'avaient en effet rien à faire aux caisses des magasins.

Monsieur le ministre, pourriez-vous nous confirmer que la présence de produits ultratransformés ciblant les enfants aux caisses des supermarchés relève bien de cette autorégulation via le Nutri-Pact? Comment évaluez-vous cette autorégulation? Pouvez-vous nous donner votre retour également sur ce Nutri-Pact? Une interdiction, comme on l'observe à Berkeley ou au Royaume-Uni, serait-elle applicable en Belgique en conformité avec le droit européen? Cette question est-elle à l'étude en collaboration avec votre collègue Frank Vandembroucke?

28.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, j'envisage de discuter de cette question fort intéressante avec mon collègue Frank Vandembroucke parce que je ne possède personnellement pas plus d'informations sur le sujet pour l'instant. J'ai organisé une réunion avec lui pour discuter de ce qui peut être fait. Je m'engage à vous envoyer la réponse à l'issue de cette réunion. À titre personnel, ce sujet m'intéresse et je trouve que nous nous devons d'agir.

28.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre. Le fait que vous ayez la volonté de discuter avec votre collègue en charge de la Santé est déjà une bonne chose. Très modestement, si vous voulez que, par une initiative parlementaire, je puisse aider, je suis évidemment tout à fait disposé à le faire. J'ai un texte qui est prêt le cas échéant et qui est relativement simple à comprendre et à mettre en application.

Il est vrai que je suis très interpellé. Je ne suis pas connu pour être quelqu'un de paternaliste. Je pense d'ailleurs que ces bonbons doivent rester dans les rayons bonbons et doivent être accessibles à celles et ceux qui souhaitent en acheter. Mais ces achats compulsifs aux caisses contribuent à la malbouffe et très certainement aussi à l'obésité infantile. Cela a été démontré ces dernières semaines dans de nombreux articles écrits par des nutritionnistes. Je pense que nous

avons toutes et tous déjà vu des parents galérer à gérer les crises de leurs enfants qui leur demandent de prendre un bonbon à la caisse pendant qu'on est en train de faire la file.

Donc, tant sur le volet de la santé que sur celui de la protection du consommateur qui est le vôtre, j'aimerais que mon gouvernement, notre gouvernement, puisse avancer en la matière. Je l'ai dit, certains pays l'ont fait; des États aux États-Unis ou des villes ont franchi le pas. Pourquoi pas nous? À condition, évidemment, de ne pas entrer en conflit avec d'autres législations, et notamment la législation européenne.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

29 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les consommateurs face aux contraintes territoriales d'approvisionnement" (56005914C)

29 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De gevolgen van opgelegde geografische inkoopbeperkingen voor de consument" (56005914C)

29.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le ministre, "Prix dans les supermarchés: les Belges sont-ils lésés?", tel était le titre d'un article publié sur Le Soir.be et qui a attiré toute mon attention.*

Depuis que j'endosse mon rôle de député fédéral, au sein de cette commission Économie, je n'ai de cesse de "traquer" les nombreuses pratiques qui portent atteinte à la protection du consommateur – des pratiques tantôt légales tantôt illégales ou ces subterfuges qui naviguent dans des zones grises. La "shrinkflation", un texte que je portais et qui a été rejeté par la majorité, en est un récent exemple.

Monsieur le ministre, il semble donc que le consommateur belge est lésé par les contraintes territoriales d'approvisionnement. De quoi s'agit-il? il existe des limitations imposées par des multinationales au sein du marché européen qui empêchent des distributeurs d'acheter leurs produits dans n'importe quel pays. Des restrictions qui s'observent particulièrement dans la chaîne d'approvisionnement alimentaire, selon l'Observatoire des prix.

Au bout du compte, c'est le ticket de caisse qui augmente (encore et encore). En 2020, une étude commandée par la Commission européenne a estimé que la suppression de ces contraintes permettrait une économie annuelle allant jusqu'à 14 milliards d'euros pour les consommateurs européens.

Monsieur le ministre,

Confirmez-vous que les consommateurs belges sont lésés par l'existence de ces contraintes territoriales d'approvisionnement?

Si tel est le cas, comment comptez-vous exercer une pression pour que cette barrière puisse être levée et que cela se ressente dans le prix du caddie? D'autres "petits" pays membres de l'UE sont-ils également concernés par ces contraintes? Pourrait-il exister une alliance de ces pays lésés par leur superficie et/ou leur démographie?

Je vous remercie pour vos réponses.

29.02 Rob Beenders, ministre: *Monsieur Prévot, j'ai déjà répondu à cette question posée également par d'autres parlementaires mais je tiens à vous faire part de la réponse qui a été préparée pour vous.*

En réponse à vos questions 1 et 2, sur la base de l'étude la plus récente de l'Observatoire des prix, il apparaît que ce sont les produits de marque qui sont plus chers par rapport aux pays voisins, tandis que les fruits, les légumes et les produits de marque des distributeurs coûtent en général moins cher.

Au-delà de cela, il apparaît que les restrictions territoriales d'approvisionnement pourraient en effet affecter les différences de prix à la consommation entre la Belgique et les pays voisins. Depuis plusieurs années, la Belgique et les autres pays du Benelux demandent à la Commission européenne de s'attaquer aux restrictions territoriales d'approvisionnement. C'est ainsi que la lutte contre les restrictions territoriales d'approvisionnement a été incluse dans la récente stratégie de la Commission européenne pour le marché intérieur comme l'une des "dix terribles". Il s'agit des principaux obstacles au bon fonctionnement du marché intérieur auxquels il faut s'attaquer en priorité.

Cette année encore, un Conseil européen "Compétitivité" a souligné l'importance de la lutte contre les contraintes territoriales d'approvisionnement. Avec les Pays-Bas et le Luxembourg, la Belgique enverra une lettre à la Commission européenne pour maintenir la pression sur ce dossier.

29.03 **Patrick Prévot (PS)**: Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir répondu à cette dernière question.

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

*La réunion publique de commission est levée à
13 h 41.
De openbare commissievergadering wordt
gesloten om 13.41 uur.*