

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 maart 2025

**BELEIDSVERKLARING (\*)**

**Consumentenbescherming**

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

13 mars 2025

**EXPOSÉ D'ORIENTATION  
POLITIQUE (\*)**

**Protection des consommateurs**

---

*Zie:*

Doc 56 **0767/ (2024/2025)**:  
001 tot 032: Beleidsverklaringen.

(\*) Overeenkomstig artikel 121*bis* van het Reglement.

---

*Voir:*

Doc 56 **0767/ (2024/2025)**:  
001 à 032: Exposés d'orientation politique.

(\*) Conformément à l'article 121*bis* du Règlement.

01226

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

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
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 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 (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Voor de bevoegdheid consumentenbescherming kan ik rekenen op de FOD Economie, die drie cruciale hefboomen in handen heeft om de consument te beschermen: reglementering, toezicht en informatie. De ontwikkeling en implementatie van een robuust reglementair kader vormt de eerste essentiële stap. Even belangrijk is het toezicht op de naleving van dit kader, zodat consumenten daadwerkelijk de bescherming genieten waarop zij recht hebben. Daarnaast wordt ook ingezet op guidance en sensibilisering, zowel om ondernemingen beter te informeren over de geldende regelgeving als om de consument bewuster te maken van zijn rechten, alsook van de risico's en valkuilen bij aankopen. Een goed geïnformeerde consument is een sterke consument. De ombudsdiensten helpen de FOD Economie bij deze laatste taak.

Wij werken in het belang van alle burgers, consumenten en ondernemingen door de bescherming van de consument verder te versterken. Een hoog niveau van consumentenbescherming, dat ervoor zorgt dat de consument met vertrouwen kan handelen, is fundamenteel voor een competitieve, duurzame en evenwichtige markt.

De regering ziet erop toe dat de consument over de noodzakelijke en correcte informatie beschikt. Relevante informatie moet gemakkelijk toegankelijk zijn voor de consument en geformuleerd zijn in een voor hem duidelijke en begrijpelijke taal. Alleen op die manier kan de consument met kennis van zaken weloverwogen beslissingen nemen.

## Europa

Een hoog niveau van consumentenbescherming vereist een tijdige en correcte omzetting van de Europese consumentenrechtelijke regelgeving in het Belgische recht. Alleen zo kan de consument ten volle genieten van de hem op Europees niveau toegekende rechten en kan ervoor gezorgd worden dat hij niet wordt geconfronteerd met oneerlijke handelspraktijken. Mijn beleid sluit dan ook naadloos aan bij de bredere doelstelling van de regering om Europese richtlijnen tijdig en doeltreffend om te zetten.

In het kader van de omzetting van deze richtlijnen en in het bijzonder ter verwezenlijking van de Europese Green Deal heeft de regering de intentie om maatregelen te nemen die geplande veroudering tegengaan en die ondernemingen aanmoedigen om duurzame en herstelbare producten op de markt te brengen. Daarnaast worden maatregelen genomen om de positie van de

Pour la compétence en matière de protection des consommateurs, je peux compter sur le SPF Économie, qui dispose de trois leviers essentiels pour protéger les consommateurs: la réglementation, le contrôle et l'information. L'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre réglementaire solide constituent la première étape essentielle. Il est tout aussi important de contrôler le respect de ce cadre afin que les consommateurs bénéficient effectivement de la protection à laquelle ils ont droit. En outre, l'orientation et la sensibilisation seront également utilisées, à la fois pour mieux informer les entreprises sur les réglementations applicables et pour rendre les consommateurs plus conscients de leurs droits, ainsi que des risques et des pièges lorsqu'ils effectuent des achats. Un consommateur bien informé est un consommateur fort. Les services de médiation assistent le SPF Économie dans cette dernière mission.

Nous travaillons dans l'intérêt de tous les citoyens, consommateurs et entreprises en renforçant la protection des consommateurs. Un niveau élevé de protection des consommateurs, qui leur permet d'agir en toute confiance, est fondamental pour un marché compétitif, durable et équilibré.

Le gouvernement veille à ce que les consommateurs disposent des informations nécessaires et correctes. Les informations pertinentes doivent être facilement accessibles aux consommateurs et formulées dans un langage clair et compréhensible pour eux. Ce n'est qu'à cette condition que les consommateurs pourront prendre des décisions en connaissance de cause.

## Europe

Un niveau élevé de protection des consommateurs nécessite la transposition correcte et en temps utile des réglementations européennes en matière de droit de la consommation dans le droit belge. Ce n'est qu'ainsi que les consommateurs peuvent entièrement jouir des droits qui leur sont accordés au niveau européen et s'assurer qu'ils ne sont pas confrontés à des pratiques commerciales déloyales. Ma politique s'inscrit donc parfaitement dans l'objectif plus large du gouvernement d'une transposition rapide et efficace des directives européennes.

Dans le cadre de la transposition de ces directives et, en particulier, pour réaliser le Green Deal européen, le gouvernement entend prendre des mesures pour lutter contre l'obsolescence programmée et encourager les entreprises à commercialiser des produits durables et réparables. En outre, des mesures seront également prises pour donner aux consommateurs les moyens de

consument te versterken voor de groene transitie door betere informatieverstrekking en bescherming tegen oneerlijke praktijken.

Ter versterking van de consumentenwetgeving zal ik bepaalde pijnpunten op Europees niveau onder de aandacht brengen. Zo zal ik pleiten voor de invoering van een Europees carpass-systeem voor tweedehandsvoertuigen. Daarnaast zal ik pleiten voor een verlenging van de minimale wettelijke garantietermijn voor consumptiegoederen, alsook voor een versterking van het verhaalrecht van de eindverkoper ten opzichte van de fabrikant binnen de garantieregeling voor consumenten.

De Europese Commissie heeft een grondige evaluatie uitgevoerd van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2) en heeft een nieuw pakket aan regels voorgesteld om betalingsdiensten en de financiële sector verder te moderniseren.

Ook de regelgeving rond pakketreizen wordt momenteel herzien.

Wat de omzetting van Europese wetgeving in Belgisch recht betreft, dient de richtlijn 2023/2225 inzake consumentenkrediet tegen eind 2025 te worden omgezet. Deze richtlijn beoogt een betere bescherming van consumenten bij het sluiten van kredietovereenkomsten.

### Reglementering

Naast de werkzaamheden op Europees niveau zal ik mij vanzelfsprekend ook op nationaal niveau inzetten om maatregelen te nemen die de consumentenbescherming versterken. Ik vind het vooral belangrijk om tijdens deze legislatuur de problemen en moeilijkheden aan te pakken die consumenten in specifieke sectoren of met bepaalde praktijken ervaren.

Zo wil ik strikter toezien op de deur-aan-deurverkoop binnen de grenzen van het Europese recht en waar problemen zich voordoen.

Aangezien lange juridische procedures belastend en ontmoedigend zijn voor consumenten, zal ik mij inzetten voor een efficiëntere beslechting van consumentengeschillen. Ik zal zorgen voor een harmonisering en vereenvoudiging van de procedureregels voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting en, samen met de minister van Justitie en de minister van Economie, een verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen invoeren. Deze initiatieven voorkomen langdurige onzekerheid en de opeenstapeling van kosten.

la transition écologique grâce à une meilleure information et à une protection contre les pratiques déloyales.

En vue de renforcer la législation relative aux consommateurs, je mettrai l'accent sur certains points douloureux au niveau européen. Par exemple, je plaiderai pour la mise en place d'un système européen de carpass pour les véhicules d'occasion. En outre, je plaiderai pour une extension de la période de garantie légale minimale pour les biens de consommation, ainsi que pour un renforcement du droit de recours du vendeur final contre le fabricant dans le cadre du système de garantie des consommateurs.

La Commission européenne a entrepris une révision complète de la directive sur les services de paiement (DSP2) et a proposé un nouvel ensemble de règles visant à moderniser davantage les services de paiement et le secteur financier.

La réglementation relative aux voyages à forfait fait également l'objet d'une révision.

En ce qui concerne la transposition de la législation européenne en droit belge, la directive sur le crédit à la consommation 2023/2225 devrait être transposée pour la fin de l'année 2025. Cette directive vise à améliorer la protection des consommateurs lors de la conclusion de contrats de crédit.

### Réglementation

Outre le travail au niveau européen, j'agirai évidemment aussi au niveau national pour prendre des mesures visant à renforcer la protection des consommateurs. Je considère qu'il est important, au cours de cette législature, d'aborder les problèmes et les difficultés que les consommateurs rencontrent dans des secteurs spécifiques ou face à certaines pratiques.

Par exemple, dans les limites du droit européen et là où il y a des problèmes, je souhaite un encadrement plus strict de la vente en porte-à-porte.

Étant donné que les longues procédures judiciaires sont lourdes et décourageantes pour les consommateurs, la résolution des litiges de consommation sera également abordée. Je veillerai à l'harmonisation et à la simplification des règles de procédure pour la résolution extrajudiciaire des litiges et j'introduirai, en collaboration avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation. Ces initiatives permettront d'éviter une incertitude prolongée et l'accumulation de coûts.

Verschillende beroepen met een aanzienlijke impact op de consument worden grondig onderzocht en, waar nodig, hervormd.

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zal de werking van het notariaat en de toenemende werklast die notarissen de afgelopen jaren op zich hebben moeten nemen, herbekeken worden. Een hervorming moet de wettelijk geregelde tarieven, de evolutie van de erelonen, de quota voor kandidaat-notarissen en de vestigingsplaatsen onder de loep nemen. De regering zal daartoe een nieuw rapport laten opstellen door het Prijzenobservatorium.

Ten tweede zullen we het KB van 18 mei 2024 inzake de wettelijk geregelde tarieven van de gerechtsdeurwaarders een jaar na de inwerkingtreding ervan evalueren in het licht van de door het Prijzenobservatorium in 2023 beschreven disfuncties waaraan het KB tracht tegemoet te komen. Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zullen we op basis van deze evaluatie ook de wettelijk geregelde tarieven van gerechtsdeurwaarders herzien en moderniseren.

Samen met de minister van Economie nemen we maatregelen om de strijd tegen illegale kansspelinrichtingen, zowel online als offline, op te voeren. Op die manier creëren we een gelijk speelveld en kunnen we consumenten beschermen tegen misbruik.

Er wordt een wettelijk kader uitgewerkt door de minister van Economie dat hem toelaat om efficiënt in te grijpen in sectoren waar er te weinig concurrentie speelt en/of waar er sprake is van buitensporige marges op lange termijn die voortvloeien uit een wanverhouding tussen de prijs die de consument betaalt en de kwaliteit en waarde van de geleverde diensten. De minister van Economie zal handelen op basis van objectieve vaststellingen van de BMA of het Prijsobservatorium. Deze ingrepen hebben tot doel een correcte marktwerking te garanderen en de koopkracht van burgers en ondernemingen te beschermen.

### **Duurzaam consumeren**

Met betrekking tot de wettelijke garantie zal ik de impact laten onderzoeken van een verlenging van de wettelijke garantietermijn naar 3 jaar voor bepaalde producten waarvoor dit gerechtvaardigd is op basis van hun verwachte levensduur, zoals bepaalde elektro- en huishoudtoestellen. Een dergelijke maatregel op Europees niveau stimuleert producenten om duurzame producten op de markt te brengen, wat zowel bijdraagt aan de reductie van afval als de bescherming van de consument.

Plusieurs professions ayant un impact important sur les consommateurs feront l'objet d'un examen approfondi.

Avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, nous réexaminons le fonctionnement du notariat et la charge de travail supplémentaire qu'il a dû assumer ces dernières années. Dans le cadre d'une réforme, nous examinerons les tarifs légaux, l'évolution des honoraires, les quotas de candidats notaires et les lieux d'activité. Le gouvernement commandera à cet effet un nouveau rapport auprès de l'Observatoire des prix.

Deuxièmement, un an après son entrée en vigueur, l'Arrêté Royal du 18 mai 2024 concernant les tarifs légaux des huissiers de justice, sera évalué à la lumière des dysfonctionnements décrits en 2023 par l'Observatoire des prix auxquels l'arrêté tente de remédier. En fonction de cette évaluation, avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, les tarifs légaux des huissiers de justice seront également revus et modernisés.

En collaboration avec le ministre de l'Économie, nous prenons des mesures pour intensifier la lutte contre les établissements de jeux illégaux, en ligne et hors ligne. Nous créerons ainsi des conditions de concurrence équitables et serons en mesure de protéger les consommateurs contre les abus.

Un cadre juridique sera élaboré par le ministre de l'Économie pour lui permettre d'intervenir efficacement dans les secteurs où la concurrence est insuffisante et/ou lorsqu'il est question de marges excessives à long terme, découlant d'un déséquilibre entre le prix payé par le consommateur et la qualité et la valeur des services fournis. Le ministre de l'Économie agira sur la base des constatations objectives de l'Autorité belge de la concurrence ou de l'Observatoire des prix. Ces interventions visent à garantir un bon fonctionnement du marché et à protéger le pouvoir d'achat des citoyens et des entreprises.

### **Consommer de manière durable**

En ce qui concerne la garantie légale, je ferai examiner l'impact de l'extension de la période de garantie légale à 3 ans pour certains produits pour lesquels elle est appropriée sur la base de leur durée de vie prévue, tels que certains appareils électriques et ménagers. Une telle mesure au niveau européen encouragera les fabricants à mettre sur le marché des produits durables, ce qui contribuera à réduire les déchets et à protéger les consommateurs.

Wat de wettelijke garantie bij de verkoop van levende dieren betreft, zal het nodige gedaan worden om de vrije keuze van een dierenarts mogelijk te maken. In overleg met de sector zal op termijn geëvalueerd worden of de huidige garantieperiode van 1 jaar en het vastgestelde plafond voor de terugbetaling van veterinaire kosten in deze context afdoende zijn.

Misleidende duurzaamheidsclaims (greenwashing) worden gekwalificeerd als misleidende handelspraktijk, zoals bepaald in boek VI van het WER. Greenwashing is een misleidende marketingpraktijk waarbij bedrijven beweren dat hun producten milieuvriendelijk zijn, terwijl ze dat in feite niet zijn of gewoon voldoen aan de wet zoals andere producten in dezelfde categorie. Deze praktijk wordt gebruikt om te impliceren of de indruk te wekken (in een commerciële communicatie) dat een goed of dienst een positief effect heeft op het milieu, geen effect heeft of minder schadelijk is voor het milieu dan concurrerende goederen en diensten of goederen en diensten die eerder op de markt zijn gebracht door hetzelfde bedrijf. Het doel is om consumenten ervan te overtuigen dat het verkochte product beter is voor het milieu dan andere producten in dezelfde categorie.

We moedigen consumenten aan om te kiezen voor meer duurzame en lokale consumptie en sensibiliseren op het vlak van overconsumptie.

De regering ondersteunt de gewesten bij het voeren van een ambitieus beleid inzake het beheer van overkochte goederen.

Ik ben mij bewust van de groeiende populariteit van prepaid kaarten, vooral bij evenementen en festivals. De kosten voor het terugkrijgen van het resterende geld op deze kaarten zijn vaak buitensporig hoog. Dit is onacceptabel en vormt een onnodige last voor consumenten. Daarom zal ik actie ondernemen om deze exuberante kosten tegen te gaan. We werken samen met de sector maatregelen uit die ervoor zorgen dat consumenten hun geld eenvoudig en zonder hoge kosten kunnen terugkrijgen. Dit is een belangrijke stap om de rechten van consumenten te beschermen en eerlijkheid in de markt te waarborgen. Indien die maatregelen ontoereikend zijn, zal ik een regelgevend initiatief uitwerken.

Te grote prijsfluctuaties in het nadeel van de consument, krimpflatie en graaiflatie worden aangepakt.

En ce qui concerne la garantie légale pour la vente d'animaux vivants, les mesures nécessaires seront prises pour que le libre choix d'un vétérinaire soit possible. En concertation avec le secteur, il sera évalué à terme si la période de garantie actuelle d'un an et le plafond fixé pour le remboursement des frais vétérinaires sont adéquats dans ce contexte.

Les allégations trompeuses en matière de développement durable (écoblanchiment) sont qualifiées de pratiques commerciales trompeuses, comme le stipule le livre VI du CDE. L'écoblanchiment est une pratique commerciale trompeuse par laquelle les entreprises prétendent que leurs produits sont respectueux de l'environnement, alors qu'en réalité ils ne le sont pas ou qu'ils respectent tout simplement la loi comme d'autres produits de même catégorie. Cette pratique est utilisée pour laisser entendre ou donner l'impression (dans une communication commerciale) qu'un bien ou qu'un service a un effet positif sur l'environnement, ou n'a pas d'incidence ou est moins néfaste sur celui-ci que les biens et services concurrents ou ceux mis antérieurement sur le marché par la même entreprise vise à convaincre les consommateurs que le produit vendu est meilleur pour l'environnement que d'autres produits de même catégorie.

Nous encourageons les consommateurs à opter pour une consommation plus durable et locale et nous les sensibilisons à la surconsommation.

Le gouvernement soutient les Régions dans la poursuite d'une politique ambitieuse de gestion des invendus.

Je suis conscient de la popularité croissante des cartes prépayées, en particulier lors d'événements et de festivals. Le coût du recouvrement de l'argent restant sur ces cartes est souvent prohibitif. C'est inacceptable et c'est une charge inutile pour les consommateurs. C'est pourquoi je vais prendre des mesures pour lutter contre ces frais exubérants. Nous introduirons des réglementations garantissant que les consommateurs puissent récupérer leur argent facilement et sans frais élevés. Il s'agit d'une mesure importante pour protéger les droits des consommateurs et garantir l'équité du marché.

Les fluctuations excessives des prix au détriment du consommateur, la shrinkflation et la greedflation sont traitées.

## Bouw

Ik zal de nodige stappen ondernemen om de aangekondigde volwaardige Ombudsdienst voor de bouwsector zo spoedig mogelijk operationeel te maken. Daarnaast zal ik, samen met de minister van Justitie, de bekendheid van de bestaande hulpmiddelen voor consumenten, zoals Justban, vergroten om de effectiviteit ervan te versterken.

Samen met de minister van Justitie en in overleg met de minister van Economie zal ik het nodige doen om de wet Breyne te moderniseren, in overleg met de sector en de consumentenorganisaties. Het doel van deze modernisering is om de bestaande achterpoortjes uit de wet weg te werken, de handhaving door de Economische Inspectie te versterken en het beroepsverbod te optimaliseren en uit te breiden. Zo beschermen we consumenten beter tegen oneerlijke handelspraktijken.

Specifiek voor casco- en grote renovatieprojecten zullen we, na overleg met de sector en de consumentenorganisaties, een wettelijke beschermingsregeling invoeren voor consumenten die willen verbouwen of renoveren.

Ik zal ook meewerken aan het wettelijke kader voor het systeem van de gesloten enveloppe, gebaseerd op het bestaand advies van het Vastgoednetwerk (CIB). Het doel is om de transparantie van dit systeem te verhogen, waardoor juridische procedures in geval van onregelmatigheden worden vereenvoudigd en ingekort.

## Banken

We nemen initiatieven om het spaargeld van onze burgers te mobiliseren en opnieuw te investeren in onze economie.

De federale regering neemt maatregelen om spaargeld te mobiliseren voor projecten in de duurzame transitie.

In overleg met de Nationale Bank van België onderzoeken we hefbomen om de voorwaarden van hypothecaire leningen voor de aankoop van vastgoed met goede energieprestaties te versoepelen, zonder te interveniëren in het proces van prudentieel toezicht.

Om de transparantie en de mobiliteit van klanten in de banksector te vergroten, zal de regering de haalbaarheid van de overdraagbaarheid van rekeningnummers onderzoeken.

## Construction

Je ferai le nécessaire pour que le Service de médiation de la construction annoncé soit mis en place dès que possible. En plus je veillerai, en collaboration avec la ministre de la Justice, à ce que les ressources existantes pour les consommateurs, telles que Justban, soient mieux connues.

Je ferai le nécessaire pour moderniser la loi Breyne avec la ministre de la Justice et en consultation avec le ministre de l'Économie, en concertation avec le secteur et les organisations de consommateurs. L'objectif de cette modernisation est d'éliminer les lacunes existantes dans la loi, de renforcer l'application par l'inspection économique et de garantir l'optimisation et l'extension de l'interdiction professionnelle. De cette manière, nous protégeons mieux les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales.

En ce qui concerne spécifiquement les projets de gros œuvre et de rénovation majeure, nous introduisons un système de protection juridique pour les consommateurs qui souhaitent rénover ou réaménager, après consultation du secteur et des organisations de consommateurs.

Je collaborerai également à l'élaboration du cadre juridique du système de l'enveloppe fermée, sur la base de l'avis existant du réseau immobilier (CIB). L'objectif est d'accroître la transparence de ce système, de simplifier et de raccourcir les procédures judiciaires en cas d'irrégularités.

## Banques

Nous prenons des initiatives pour mobiliser l'épargne de nos citoyens et la réinvestir dans notre économie.

Le gouvernement fédéral prend des mesures pour mobiliser l'épargne en faveur de projets de transition durable.

En concertation avec la Banque nationale de Belgique, nous examinons des leviers permettant d'assouplir les conditions des prêts hypothécaires pour l'achat de biens immobiliers présentant une bonne performance énergétique, sans intervenir dans le processus de contrôle prudentiel.

Afin d'accroître la transparence et la mobilité des clients dans le secteur bancaire, le gouvernement examinera la faisabilité de la portabilité des numéros de compte.

In de strijd tegen cyberfraude en phishing wordt de invoering van de IBAN-naamcontrole verplicht, ook voor virtuele IBANs.

Samen met mijn bevoegde collega's zal ik erover waken dat banken hun maatschappelijke verantwoordelijkheid opnemen in de strijd tegen phishing en andere vormen van online bankfraude door snel tot een Europees reglementair kader te komen dat de financiële consument op een doeltreffende manier beschermt tegen fraude. Dit houdt onder meer in dat elke betalingsdienstverlener een sluitend beschermingsmechanisme tegen frauduleuze transacties moet implementeren en dat bij de toepassing van de notie 'grove nalatigheid' in hoofde van de consument dient rekening gehouden te worden met de alsmaar toenemende professionalisering van oplichters. Tevens wordt op nationaal niveau strenger opgetreden tegen banken die hun wettelijke verplichtingen inzake niet-toegestane betalingstransacties niet naleven. Daarom krijgt de Economische Inspectie de bevoegdheid om administratieve geldboetes op te leggen. Het nodige wordt gedaan om de adviezen die de Ombudsfin hieromtrent formuleert meer invloed te geven.

Daarnaast zullen we voorzien dat banken te allen tijde beschikbaar moeten zijn om rekeningen te blokkeren, bijvoorbeeld door de invoering van een algemeen telefoonnummer naar analogie met Card Stop.

In overeenstemming met de aanbevelingen van het Prijzenobservatorium ter bevordering van de concurrentie in de verzekeringssector en de versterking van de consumentenbescherming, evalueren we de wetgeving met betrekking tot de gebundelde verkoop van hypotheek kredieten met verzekeringen en onderzoeken we de impact hiervan op de mobiliteit van de consument en de concurrentie binnen de sector.

De wetgeving rond de basisbankdienst voor particulieren zal worden geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd worden.

Het nodige zal gedaan worden om te voorkomen dat restricties op de toegang tot bankrekeningen, opgelegd door de Belgische banken in het kader van de anti-witwasregelgeving, geen ongerechtvaardigde hinder veroorzaken voor de buitenlandse ambassades en diplomaten in België, voor onze diplomaten en expats en voor onze bedrijven die actief zijn in het buitenland.

Toegang tot cash is een belangrijk aandachtspunt voor deze regering. We zullen er dan ook op toezien dat banken voor voldoende aanwezigheid van bankautomaten in het straatbeeld zorgen, rekening houdend met een gerichte en evenwichtige spreiding binnen alle gemeenten. Op die manier moet de toegang tot contant

Dans le cadre de la lutte contre la cyberfraude et le phishing, la vérification de l'IBAN deviendra obligatoire, y compris pour les IBAN virtuels.

Avec mes collègues compétents, je veillerai à ce que les banques assument leur responsabilité sociale dans la lutte contre le phishing et d'autres formes de fraude bancaire en ligne en établissant rapidement un cadre réglementaire européen qui protège efficacement les consommateurs financiers contre la fraude. Cela signifie, entre autres, que chaque prestataire de services de paiement doit mettre en œuvre un mécanisme complet de protection contre les transactions frauduleuses et que la notion de "négligence grave" au nom des consommateurs doit tenir compte de la professionnalisation croissante des fraudeurs. En outre, des mesures plus strictes seront prises au niveau national à l'encontre des banques qui ne respectent pas leurs obligations légales dans le cadre des opérations de paiement non autorisées. L'inspection économique sera donc habilitée à imposer des amendes administratives. Les mesures nécessaires seront prises pour donner plus d'influence aux avis formulés par l'Ombudsfin à cet égard.

Nous envisageons également que les banques soient toujours disponibles pour bloquer les comptes, par exemple en créant un numéro de téléphone général analogue à Card Stop.

Conformément aux recommandations de l'Observatoire des prix visant à promouvoir la concurrence dans le secteur des assurances et à renforcer la protection des consommateurs, nous examinons la législation relative à la vente groupée de prêts hypothécaires et d'assurances et étudions son impact sur la mobilité des consommateurs et la concurrence dans le secteur.

La législation relative au service bancaire de base pour les particuliers sera évaluée et on procèdera aux ajustements nécessaires.

Les mesures nécessaires seront prises pour que les restrictions d'accès aux comptes bancaires imposées par les banques belges en vertu de la réglementation anti-blanchiment ne causent pas de désagréments injustifiés aux ambassades et diplomates étrangers en Belgique, à nos diplomates et expatriés ainsi qu'à nos entreprises actives à l'étranger.

L'accès à l'argent liquide est une préoccupation majeure de ce gouvernement. Nous travaillerons donc ensemble pour assurer la présence d'un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets dans les rues, en tenant compte d'une distribution ciblée et équilibrée dans toutes les communes. Cela devrait permettre à



geld voor alle burgers gegarandeerd worden. Daarnaast zal er extra aandacht worden besteed aan de plaatsing van bijkomende automaten om cash te storten. Binnen de 12 maanden na de start van de regering komt er een evaluatie van het protocol tussen de federale overheid en Febelfin.

Complementair aan het netwerk van geldautomaten van de bankensector willen we het aanbod van geldautomaten via de detailhandel uitbreiden. Samen met de minister van Veiligheid zorgen we voor een aanpassing aan de Wet Private Veiligheid, zodat de installatie en het beheer van geldautomaten in handelszaken opnieuw mogelijk wordt, steeds rekening houdend met de diverse veiligheidsaspecten.

Binnen de 12 maanden na de start van de regering komt er een evaluatie met betrekking tot de beschikbaarheid van cash voor de burgers. Indien blijkt dat de doelstellingen niet werden gehaald, neemt de regering een wetgevend initiatief, rekening houdend met het mededingingsrecht.

Daarnaast gaan we in overleg met de sector om het bestaande protocol rond de universele bankdienst te verlengen. Tevens zullen we samen met de NBB en de FSMA een juridisch kader uitwerken om het kantorennetwerk van bpost open te stellen voor basisdiensten om de daling van het aantal bankklokken tegen te gaan.

Mensen die een woonkrediet aangaan worden beter beschermd door wettelijk te bepalen dat in de koopovereenkomst automatisch een opschortende voorwaarde opgenomen wordt tot het verkrijgen van het noodzakelijke krediet. Zonder die voorwaarde is de overeenkomst niet geldig.

Het beheerscontract van bpost wordt aangepast aan de veranderende behoeften van de Belgische burgers, rekening houdend met de behoefte aan nabijheid. Dit geldt in het bijzonder voor de toegang tot administratieve en bankactiviteiten, in het licht van de ontwikkeling van de digitale kloof binnen de bevolking. Wat de levering van de universele dienst betreft, zal er gezorgd worden voor het financiële evenwicht van de dienstverlening aan de burgers, waarbij er voldoende aandacht besteed wordt aan de spreiding van de dienstverlening van de post.

## Verzekeringen

Op het gebied van het verzekeringsrecht is er nood aan een duidelijk wettelijk kader voor de verzekering tegen natuurrampen die de aansprakelijkheid en dekking van de verschillende partijen regelt. Een hervormd wettelijk kader moet ervoor zorgen dat premies niet verder

tous les citoyens d'avoir accès à de l'argent liquide. En outre, il convient d'accorder une attention particulière à l'installation de distributeurs supplémentaires pour les dépôts. Dans les 12 mois suivant l'entrée en fonction du gouvernement, une évaluation du protocole entre le gouvernement et Febelfin sera réalisée.

En complément du réseau de distributeurs automatiques du secteur bancaire, nous souhaitons augmenter l'offre de guichets automatiques dans les commerces de détail. En collaboration avec le ministre de la Sécurité, nous veillerons à ce que la loi sur la sécurité privée soit modifiée de manière à ce que l'installation et la gestion de guichets automatiques dans les commerces de détail soient à nouveau possibles, en tenant toujours compte des différents aspects liés à la sécurité.

Dans les 12 mois suivant l'entrée en fonction du gouvernement, il y aura une évaluation de la disponibilité des liquidités pour les citoyens. Si les objectifs n'ont pas été atteints, le gouvernement prendra une initiative législative, en tenant compte du droit de la concurrence.

Nous engagerons également des discussions avec le secteur pour étendre le protocole existant autour du service bancaire universel. En outre, nous élaborerons avec la BNB et la FSMA un cadre juridique permettant d'ouvrir le réseau de succursales de bpost pour contrer la diminution du nombre d'agences bancaires.

Les personnes qui contractent un prêt hypothécaire seront mieux protégées en inscrivant dans la loi que le contrat de vente est automatiquement assorti d'une condition suspensive jusqu'à l'obtention du crédit nécessaire. Sans cette condition, le contrat n'est pas valable.

Le contrat de gestion de bpost sera adapté à l'évolution des besoins des citoyens belges, en tenant compte du besoin de proximité. Cela s'applique en particulier à l'accès aux activités administratives et bancaires, compte tenu du développement de la fracture numérique au sein de la population. En ce qui concerne la fourniture du service universel, l'équilibre financier du service aux citoyens sera assuré, en accordant une attention particulière à la distribution des services postaux.

## Assurances

En ce qui concerne le droit des assurances, il est nécessaire de mettre en place un cadre juridique clair pour l'assurance contre les catastrophes naturelles, qui régit la responsabilité et la couverture des différentes parties. Un cadre juridique réformé devrait

stijgen, risico's worden gespreid en consumenten aan de hand van duidelijke procedures en termijnen binnen de vooropgestelde termijn effectief schadeloos kunnen worden gesteld. Hierbij is het belangrijk dat de financiële stabiliteit van de verzekeringssector niet in het gedrang komt. Om dit te realiseren dient er overleg plaats te vinden met de verzekeringssector en de verschillende Gewesten. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat verzekeraars hun bestaande wettelijke verplichtingen dienen na te komen. Ik zal hier dan ook op toezien.

De regering buigt zich over de problematiek van het verschil in behandeling tussen psychische aandoeningen en fysieke aandoeningen. Hiertoe zal zij, in overleg met alle stakeholders, de relevante verzekeringstypes analyseren in het licht van de Antidiscriminatiewet. Ook wordt onderzoek verricht naar de verdere uitbreiding van het recht om vergeten te worden.

We onderzoeken de impact van de verschillende verzekeringstussenpersonen in de verzekeringssector op de algemene marktwerking in de sector en het prijsniveau van de verzekeringsproducten in ons land in vergelijking met dat in buurlanden. Op basis van dit onderzoek zal de regering de nodige maatregelen nemen.

We verplichten rechtsbijstandsverzekeraars om ook tussen te komen wanneer slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen.

### **Kwetsbare consumenten**

Een belangrijke pijler binnen de bescherming van de consument is de bescherming van de financieel kwetsbare consument. We bieden ondersteuning aan mensen met overmatige schuldenlast en we strijden tegen de schuldindustrie. Eventuele nieuwe wetgevende initiatieven zullen telkens genomen worden na overleg met de betrokken actoren (zoals armoedeorganisaties en diensten van schuldbemiddeling).

De kennis en bewustwording rond schuldhulp moet beter. Zo moeten er infocampagnes georganiseerd worden om de doelgroep te informeren over de verschillende niveaus van schuldhulpverlening (zoals de mogelijkheid om zich bij de vrederechter te laten begeleiden). Er wordt extra ingezet op preventie en vroegdetectie van overmatige schuldenlast, zodat mensen kunnen geholpen worden voordat hun schuldenlast onbeheersbaar wordt. Zo dienen er systemen van vroegsignalering door bepaalde schuldeisers (bijv. nutsbedrijven en ziekenhuizen) ten aanzien van lokale besturen en actoren opgezet te worden. Dit gebeurt in overleg met de deelstaten en lokale besturen.

garantir que les primes ne continuent pas d'augmenter, que les risques sont répartis et que les consommateurs peuvent être effectivement indemnisés dans les délais prédéfinis au moyen de procédures et de délais clairs. Ce faisant, il est important que la stabilité financière du secteur ne soit pas compromise. Pour ce faire, il convient de consulter le secteur de l'assurance et les différentes régions. Toutefois, il est essentiel que les assureurs se conforment à leurs obligations légales actuelles. Je suivrai donc l'évolution de la situation.

Le gouvernement étudie la différence de traitement entre les troubles mentaux et les troubles physiques. À cette fin, il analysera, en concertation avec toutes les parties prenantes, les types d'assurance concernés à la lumière de la loi anti-discrimination. L'extension du droit à l'oubli est également à l'étude.

Nous examinons l'impact des différents intermédiaires d'assurance dans le secteur de l'assurance sur le fonctionnement global du marché du secteur et le niveau de prix des produits d'assurance dans notre pays par rapport aux pays voisins. Sur la base de cette étude, le gouvernement prendra les mesures nécessaires.

Nous obligeons les assureurs de protection juridique interviennent également lorsque la victime et l'auteur sont couverts par la même police.

### **Consommateurs vulnérables**

La protection des consommateurs financièrement vulnérables est un pilier essentiel de la protection des consommateurs. Nous aidons les personnes surendettées et nous luttons contre l'industrie du surendettement. Toute nouvelle initiative législative en la matière sera toujours prise après consultation des acteurs concernés (y compris les organisations de lutte contre la pauvreté et les services de médiation de dettes).

La connaissance et la sensibilisation à l'allègement de la dette doivent être améliorées. Par exemple, des campagnes d'information devraient être organisées pour informer le groupe cible des différents niveaux de désendettement (comme la possibilité de faire appel au juge de paix). Des efforts supplémentaires seront déployés dans le domaine de la prévention. Nous améliorerons également la détection précoce du surendettement afin que les personnes puissent être aidées avant que leur dette ne devienne ingérable. Par exemple, certains créanciers (comme les services publics et les hôpitaux) devraient mettre en place des systèmes d'alerte précoce vis-à-vis des autorités locales et des parties prenantes. Ces systèmes seront mis en place en consultation avec les autorités nationales et locales.

We maken schuldafbouw efficiënter en eenvoudiger en vermijden dat bijkomende schulden worden opgebouwd.

We moedigen mensen met schulden of moeite met het beheer van hun budget aan om hun financiële vaardigheden te verbeteren. Waar nodig worden budgetbegeleiding of zelfs budgetbeheer een verplicht onderdeel van het GPMI.

Samen met de minister van Justitie stimuleren we de procedure van de minnelijke invordering en zorgen ervoor dat de te volgen stappen hierin strikt worden afgebakend, zodat deze niet kunnen leiden tot disproportionele meerkosten. In dit kader wordt boek XIX van het WER inzake consumentenschulden tegen het einde van het eerste jaar van de legislatuur geëvalueerd en waar nodig aangepast.

In overleg met alle betrokken actoren nemen we de nodige maatregelen om de consument te beschermen tegen wanpraktijken van invorderaars. Zo buigt de regering zich over het aantal verstekvonnissen van de vrederechters. De IOS-procedure, zoals die bestaat voor B2B-relaties, wordt uitgebreid naar particulieren, met specifieke waarborgen (zoals een onafhankelijke toetsing van de schuldvordering die het voorwerp uitmaakt van de vordering), gelet op het profiel van de schuldenaar.

Één jaar na de effectieve inwerkingtreding van het nieuwe tuchtrecht voor gerechtsdeurwaarders zal, samen met alle betrokken actoren en de minister van Justitie, een evaluatie plaatsvinden om het effect op het terrein te beoordelen.

Het belangt alle partijen aan om de collectieve schuldenregeling zoveel mogelijk kans op slagen te bieden. De collectieve schuldenregeling wordt, in overleg met de minister van Justitie, verder hervormd tot een procedure die garandeert dat schuldenaars efficiënt en duurzaam geholpen worden, rekening houdend met de aanwezigheid van minderjarige kinderen in het gezin. Zo versnellen we de procedure en wordt er werk gemaakt van een meer verfijnd en gemoduleerd sanctiesysteem bij niet-naleving van voorwaarden. We maken de procedure toegankelijk voor alle mensen met overmatige schuldenlast. De rol en de taken van de schuldbemiddelaar worden beter omlijnd. Tevens verlagen we de kost van de procedure en optimaliseren we de informatisering van JustRestart. De retributie voor het gebruik van dit platform zal niet ten laste vallen van de schuldenaar.

Nous rendons la réduction de la dette plus efficace et plus facile, et nous évitons l'accumulation de dettes.

Pour ceux qui sont endettés ou qui ont du mal à gérer leur budget, nous les poussons à améliorer leurs compétences financières. Le cas échéant, le conseil budgétaire, voire la gestion du budget, devient un élément obligatoire du GPMI.

Avec le ministre de la Justice, nous encourageons la procédure de recouvrement à l'amiable et veillons à ce que les étapes à suivre soient strictement délimitées afin qu'elles ne puissent pas entraîner des coûts supplémentaires disproportionnés. Dans cette perspective, le livre XIX du CDE sur les dettes des consommateurs sera revu d'ici la fin de la première année de la législature et, si nécessaire, ajusté sur la base de cette révision.

Nous protégeons les consommateurs contre les pratiques abusives des sociétés de recouvrement. En concertation avec tous les acteurs sur le terrain, nous prenons les mesures nécessaires. Par exemple, le gouvernement se penche sur le nombre de jugements par défaut rendus par les juges de paix. La procédure IOS, telle qu'elle existe pour les relations B2B, sera étendue aux particuliers, avec des garanties spécifiques (comme un examen indépendant de la créance qui fait l'objet de la demande), compte tenu du profil du débiteur.

Un an après l'entrée en vigueur effective, une évaluation de l'impact sur le terrain de la nouvelle loi disciplinaire pour les huissiers de justice aura lieu, en collaboration avec tous les acteurs et la ministre de la Justice.

Il est dans l'intérêt de toutes les parties de donner au règlement collectif des dettes les meilleures chances de succès possibles. Le règlement collectif des dettes sera encore réformé pour devenir une procédure garantissant aux débiteurs une assistance efficace et durable, en tenant compte de la présence d'enfants mineurs dans la famille. De cette façon, nous accélérerons la procédure et travaillerons sur un système de sanctions plus affiné et modulé en cas de non-respect des conditions. Nous rendons cette procédure accessible à toutes les personnes ayant un endettement excessif. En outre, nous définissons mieux le rôle et les tâches du médiateur de dettes. Nous réduisons également le coût de la procédure et optimisons l'informatisation de JustRestart. Les frais d'utilisation de cette plateforme ne seront pas facturés au débiteur.

De wet op de overheidsopdrachten wordt indien nodig aangepast om te waken over een ethische en correcte invordering door de overheid als schuldeiser ten aanzien van burgers en ondernemingen. Zo geeft de overheid als schuldeiser het goede voorbeeld.

### Energie

Er wordt onderzocht hoe de transparantie van de verschillende producten op de energiemarkt kan worden verhoogd.

Energieleveranciers zullen verplicht worden om consumenten met een variabel energiecontract een voorstel te doen tot neerwaartse aanpassing van de voorschotten wanneer er een substantiële daling is van de toepasselijke energieprijs.

Het consumentenakkoord energie wordt aangepast om het af te stemmen op de gewijzigde marktomstandigheden. Waar mogelijk worden de bepalingen van dit akkoord in de wetgeving vastgelegd.

Er wordt gezorgd voor een betere en effectievere bescherming van de consument in geval van een onterechte leverancierswissel ('mystery switch').

De verjaringstermijn voor energiefacturen wordt op twee jaar gebracht. Wat de maximale facturatietermijn betreft, zal vooraf overleg plaatsvinden met de gewesten.

Er wordt een pro-rata verbrekingsvergoeding ingevoerd voor nieuwe vaste contracten gedurende een periode van twee jaar. Aan het einde van deze periode zal worden geëvalueerd of deze maatregel een verlagend effect heeft gehad op de prijs. Na afloop wordt in een vangnetmechanisme voor de betrokken consumenten voorzien. Daarna wordt een definitieve beslissing genomen.

### Telecom

In samenwerking met de minister van Telecommunicatie zullen we de voorwaarden om een compensatie te krijgen voor telecomstoringen versoepelen. Het bedrag van de compensatie zal bepaald worden op basis van het door de klant geleden nadeel, waaronder bijvoorbeeld verplaatsingskosten of het niet kunnen gebruiken van andere gerelateerde diensten (bijv. streamingdiensten). Hierbij wordt steeds rekening gehouden met de geldende regels van aansprakelijkheid.

België behoort tot één van de duurste landen inzake telecom. Het BIPT treedt in overleg met de sector om te kijken welke initiatieven ze kunnen nemen om de prijzen te verlagen en in lijn te brengen met de evolutie in buurlanden. Dit zal gebeuren na een gedetailleerde

La loi sur les marchés publics sera modifiée là où cela est nécessaire pour garantir un recouvrement éthique et correct par l'État en tant que créancier à l'égard des citoyens et des entreprises. De cette manière, le gouvernement, en tant que créancier, donne le bon exemple.

### Énergie

Des recherches sont menées sur la manière d'accroître la transparence des différents produits sur le marché de l'énergie.

Les fournisseurs d'énergie seront tenus de proposer aux consommateurs ayant un contrat d'énergie variable d'ajuster à la baisse les acomptes en cas de baisse substantielle du prix de l'énergie applicable.

Le contrat d'énergie pour le consommateur sera adapté en fonction des nouvelles conditions du marché. Dans la mesure du possible, nous intégrerons les dispositions du présent accord dans la législation.

Une protection meilleure et plus efficace des consommateurs est assurée en cas de changement injustifié de fournisseur ("mystery switch").

Le délai de prescription des factures d'énergie est porté à deux ans. Le délai maximal de facturation fait l'objet d'une concertation préalable avec les régions.

Une indemnité de départ au prorata sera instaurée pour les nouveaux contrats à durée indéterminée sur une période de deux ans. À la fin de cette période, une évaluation sera effectuée pour déterminer si cela a eu un effet à la baisse sur le prix. Après, un mécanisme de filet de sécurité sera prévu pour les consommateurs concernés. Une décision finale sera alors prise.

### Télécom

En collaboration avec la ministre des Télécommunications, nous assouplirons les conditions d'obtention d'indemnités en cas de perturbations des télécommunications. Le montant de l'indemnisation sera déterminé en tenant compte du préjudice subi par le client, y compris, par exemple, les frais de déplacement ou l'impossibilité d'utiliser d'autres services connexes (par exemple des services de streaming). Les règles de responsabilité applicables sont toujours prises en compte.

La Belgique est l'un des pays les plus chers en matière de télécommunications. L'IBPT consulte le secteur pour voir quelles initiatives il peut prendre pour réduire les prix et les aligner sur l'évolution des pays voisins. Ces initiatives font suite à une comparaison détaillée

vergelijking van het aanbod van tariefplannen, de geografische dekking van het aanbod en de kwaliteit van het aanbod. Bij significante verschillen wordt een diepgaande analyse uitgevoerd van de factoren die hiertoe bijdragen.

De regering doet het nodige om telecomoperatoren te verplichten om hun klanten, na expliciete goedkeuring, automatisch over te zetten naar het voor hen meest voordelige tariefplan, rekening houdend met onder meer hun verbruik.

In samenwerking met de internationale en gemeenschapsactoren zal het BIPT erop toezien dat de verplichtingen die worden opgelegd door de digitaaldienstenverordening (DSA), worden nageleefd door de aanbieders van tussenhandeldiensten die in België gevestigd zijn of die daar een wettelijke vertegenwoordiger hebben aangesteld. Het Instituut zal bijzondere aandacht besteden aan consumentenbescherming en des te meer aan de bescherming van minderjarigen online, met inbegrip van klachten omtrent elke vorm van illegale inhoud die de veiligheid van minderjarigen in het gedrang brengt.

Het BIPT zal worden verzocht een inventaris op te stellen van de bepalingen ter bescherming van de consument en de mate waarin deze aansluiten bij de realiteit van de markt om te weten in hoeverre consumenten op de hoogte zijn van hun rechten.

De rechtsmiddelen die de consument momenteel ter beschikking staan en waarbij soms een beroep wordt gedaan op bemiddeling, soms op rechtbanken en hoven van de rechterlijke macht, zonder gradatie tussen deze twee polen, worden hervormd. Daarom zullen we, in voorafgaandelijk overleg met de minister van telecomunicatie, via het BIPT een raadpleging lanceren om te bepalen in hoeverre verzoening of versterking van de opdrachten van de Ombudsdienst voor telecomunicatie kan worden overwogen, met name als dwang voor ondernemingen die zich niet voegen naar zijn aanbevelingen.

Duurzame leveringen (groene bezorgopties zoals fietskoeriers, pakketautomaten en elektrische voertuigen) worden verder gestimuleerd. In samenwerking met de minister van Post zal de mogelijkheid tot openstelling van het netwerk van pakketautomaten, die in het kader van duurzaamheid werd gecreëerd door de vorige regering, verder ontwikkeld en gefaciliteerd worden. Tegelijkertijd wordt de consumententransparantie verhoogd via duidelijke informatie en sensibilisering betreffende inklaringskosten, verzendkosten, levertijden en retourbeleid.

et correcte de la gamme des plans tarifaires, de la couverture géographique de l'offre et de la qualité de l'offre. Dans la mesure où des différences significatives apparaissent, une analyse approfondie des facteurs qui y contribuent est effectuée.

Le gouvernement prend les mesures nécessaires pour que les opérateurs télécoms soient obligés de transférer automatiquement leurs clients, après approbation explicite, vers le plan tarifaire le plus avantageux pour eux, en tenant compte, entre autres, de leur consommation.

En collaboration avec les acteurs internationaux et communautaires, l'IBPT veillera au respect des obligations imposées par le règlement sur les services numériques (DSA), dans le chef des fournisseurs de services intermédiaires basés en Belgique ou y ayant désigné un représentant légal. L'institut accordera une attention particulière à la protection des consommateurs et *a fortiori* à la protection des mineurs en ligne, en ce inclus les plaintes concernant toute forme de contenu illégal qui met en danger la sécurité des mineurs.

Il sera demandé à l'IBPT un inventaire des dispositions protectrices des consommateurs et leur adéquation à la réalité du marché afin de connaître l'ampleur de l'information des consommateurs au sujet de leurs droits.

Les voies de recours qui s'ouvrent actuellement aux consommateurs, actuellement aiguillés tantôt vers la médiation, tantôt vers les cours et tribunaux de l'ordre judiciaire, sans gradation entre ces deux pôles, sont réformées. En consultation préalable avec la ministre des Télécommunications, nous lancerons donc une consultation, via l'IBPT, afin de déterminer dans quelle mesure, la conciliation ou un renforcement des missions du service de médiation pour les télécommunications pourrait être envisagés, notamment en termes de contrainte pour les entreprises qui ne se prêtent pas à ses recommandations.

Nous continuerons à promouvoir les livraisons durables (options de livraison écologiques telles que les coursiers à vélo, les distributeurs automatiques de colis et les véhicules électriques). Ainsi, en collaboration avec la ministre de la Poste la possibilité d'ouvrir le réseau de distributeurs automatiques de colis, créée par le gouvernement précédent dans le cadre de la durabilité, continuera d'être développée et facilitée. En même temps, nous renforcerons la transparence pour les consommateurs grâce à une information claire et à une sensibilisation concernant les frais de dédouanement, les frais d'envoi, les délais de livraison et la politique de retour.

## De digitale consument

De interfederale en intersectorale strategie “Women in digital” wordt opgevolgd door de minister van Digitalisering en mijzelf. “Women in Digital” is een initiatief dat zich richt op het verbinden, opleiden en versterken van vrouwen in de digitale en technologische sectoren. Het doel is om de genderdiversiteit in deze industrieën te verbeteren.

Gezien de groeiende rol van sociale netwerken bij de ontwikkeling van digitale commerciële activiteiten, zal binnen het bestaande Europese kader een juridisch kader voor ‘influencers’ ontwikkeld worden, gericht op het afdwingen van regels inzake consumentenbescherming.

Onze samenleving digitaliseert almaar sneller. Sommige mensen, onder wie kwetsbare mensen zoals ouderen en personen met een handicap, zijn echter niet even snel mee met die digitalisering, waardoor ze riskeren de nodige hulp niet te krijgen. Daarom moet de dienstverlening niet alleen digitaal, maar ook fysiek en telefonisch beschikbaar en toegankelijk blijven. Openbare diensten moeten permanenties organiseren en daarnaast minstens één maal per week, op afspraak, de burger te woord staan. Samen met de minister van Digitalisering zal ik erover waken dat digitale inclusie vanaf de ontwerpfasen centraal staat bij de ontwikkeling en de latere aanpassingen van digitale diensten en producten van de federale overheid. Bovendien zullen we essentiële diensten stimuleren om het principe van ‘inclusie by design’ te hanteren.

De regering zal zich buigen over de problematiek van de ongewenste telefonische marketing, in het bijzonder door buitenlandse operatoren. Hiervoor wordt een opt-in regeling uitgewerkt, vergelijkbaar met de regeling die in 2021 in Nederland werd ingevoerd.

Ik zal de minister van Digitalisering steunen in haar missie om ervoor te zorgen dat tegen 2030 alle transacties en interacties tussen elke overheidsdienst en burgers ook digitaal kunnen verlopen. Als minister voor Consumentenbescherming zal ik er in het bijzonder op toezien dat een niet-digitale oplossing altijd gegarandeerd is. Dit om de toegankelijkheid van de overheid voor burgers met een digitale beperking te waarborgen.

## FSMA

Samen met de minister van Economie ben ik ook medebevoegd voor de FSMA. De maatregelen van het

## Le consommateur digital

La stratégie interfédérale et intersectorielle “Women in digital” fait l’objet d’un suivi par la ministre du Numérique et moi-même. “Women in Digital” est une initiative visant à mettre en relation, éduquer et autonomiser les femmes dans les secteurs du numérique et de la technologie. L’objectif est d’améliorer la diversité des genres dans ces secteurs.

Compte tenu du rôle croissant des réseaux sociaux dans le développement des activités commerciales numériques, un cadre juridique pour les “influenceurs” sera élaboré dans le cadre des règles européennes, visant à faire respecter des règles de protection des consommateurs.

Notre société se numérise de plus en plus rapidement. Cependant, certaines personnes, notamment les personnes vulnérables telles que les personnes âgées et les personnes handicapées, ne suivent pas cette numérisation au même rythme, risquant ainsi de ne pas recevoir l’aide nécessaire. Outre le numérique, les services doivent également être garantis et accessibles physiquement et par téléphone. Les services publics doivent organiser des heures de bureau et doivent également être en mesure de parler aux citoyens sur rendez-vous au moins une fois par semaine. Conjointement avec la ministre du Numérique, je veillerai à ce que l’inclusion numérique soit au cœur du développement et de l’adaptation ultérieure des services et produits numériques du gouvernement fédéral dès la phase de conception. Nous encouragerons également les services essentiels à adopter le principe de “l’inclusion dès la conception”.

Le gouvernement s’attaquera au problème du démarchage téléphonique non désiré, en particulier par les opérateurs étrangers. Pour ce faire, un système d’opt-in sera élaboré, similaire à celui introduit aux Pays-Bas en 2021.

Je soutiendrai la ministre du Numérique dans sa mission consistant à veiller à ce qu’à partir de 2030 toutes les transactions et interactions entre chaque administration et les citoyens puissent également se faire par voie numérique. En tant que ministre de la Protection des consommateurs, je serai particulièrement vigilant par rapport au fait qu’une solution non numérique soit toujours garantie. Ceci afin d’assurer l’accès à l’administration pour les citoyens souffrant d’un handicap numérique.

## FSMA

Avec le ministre de l’Économie, je suis également coresponsable de la FSMA. Les mesures de l’accord

regeerakkoord die we in samenwerking met hen willen nemen zijn de volgende.

Indien een onredelijk grote kloof in rentes op spaarrekeningen wordt vastgesteld, zal de regering op korte termijn maatregelen onderzoeken om die kloof te dichten. Mogelijke maatregelen worden vooraf getoetst bij de NBB en moeten passen binnen het bredere kader van het banktoezicht door de ECB. In navolging van de hangende rechtszaak bij het Europese Hof van Justitie tegen de Belgische Staat inzake geregelde spaardeposito's, voert de regering een hervorming door die het Europese principe van vrij verkeer van diensten respecteert.

We nemen maatregelen om het nettorendement voor (pensioen)sparers te verhogen door zowel de instap- als de beheerskosten voor (pensioen)sparen te beperken.

Om de concurrentie tussen financiële instellingen te verhogen, verwijderen we mogelijke drempels die klantenmobiliteit beperken. Dit gebeurt op basis van objectieve analyses en aanbevelingen, bijvoorbeeld van de Belgische Mededingingsautoriteit. Klanten moeten beter geïnformeerd worden over de verschillende opties die zij hebben. Daarnaast kan een diepere en efficiëntere samenwerking tussen de regulatoren, Ombudsfinaans en de sector ervoor zorgen dat de concurrentie in de sector geoptimaliseerd wordt. Om de transparantie en de mobiliteit van klanten in de banksector te vergroten, onderzoeken we ook de haalbaarheid van de overdraagbaarheid van rekeningnummers.

De regering vraagt de regulator om bijkomende controles uit te voeren op het fenomeen van de-risking door banken en kredietinstellingen.

In samenwerking met de FSMA evalueren en vereenvoudigen we de regels voor de opzegging van een verzekeringsovereenkomst en de overstap naar een andere verzekeraar. Dit moet de concurrentie op de verzekeringsmarkt bevorderen. Hierbij wordt de continuïteit van de dekking in het verzekeringscontract steeds gegarandeerd.

We ondersteunen de initiatieven van de FSMA op het gebied van financieel onderricht van burgers en stellen burgers in staat om op een handige manier de voor- en nadelen van verschillende financiële instrumenten na te gaan. Teveel burgers zoeken hun heil in spaarproducten of risicoloze producten die op lange termijn een vast rendement bieden, terwijl een goede diversificatie van investeringsproducten zorgt voor een hoger rendement tegen een relatief lager risico.

de coalition que nous voulons prendre avec eux sont les suivantes.

S'il existe un écart déraisonnablement important entre les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, le gouvernement étudiera des mesures à court terme pour combler cet écart. Les mesures possibles sont testées au préalable par la BNB et doivent toujours être replacées dans le cadre plus large de la surveillance bancaire de la BCE. Suite à la procédure judiciaire en cours devant la Cour de justice de l'Union européenne contre l'État belge concernant les dépôts d'épargne réglementés, le gouvernement met en œuvre une réforme qui respecte le principe européen de libre circulation des services.

Nous prenons des mesures pour augmenter le rendement net pour les épargnants (pension) en limitant à la fois les coûts d'entrée et de gestion de l'épargne (pension).

Pour accroître la concurrence entre les institutions financières, nous supprimons les obstacles potentiels qui limitent la mobilité des clients. Nous nous basons pour cela sur des analyses et des recommandations objectives, émanant par exemple de l'Autorité belge de la concurrence. Les clients doivent être mieux informés sur les différentes options qui s'offrent à eux. En outre, une coopération plus approfondie et plus efficace entre les régulateurs, l'Ombudsfinaans et le secteur peut garantir que la concurrence dans le secteur soit optimisée. Afin d'accroître la transparence et la mobilité des clients dans le secteur bancaire, nous étudions la faisabilité de la portabilité des numéros de compte.

Le gouvernement demande au régulateur de procéder à des contrôles supplémentaires sur le phénomène de de-risking des banques et des établissements de crédit.

En collaboration avec la FSMA, nous évaluons et simplifions davantage les règles de résiliation d'un contrat d'assurance et de changement d'assureur. De cette manière, la concurrence sur le marché de l'assurance peut devenir plus intense. Cela garantit que la continuité de la couverture du contrat d'assurance est toujours garantie.

Nous soutenons les initiatives de la FSMA en matière d'éducation financière des citoyens et leur permettons d'examiner facilement les avantages et les inconvénients des différents instruments. Trop de citoyens se réfugient dans des produits d'épargne ou des produits sans risque qui offrent un rendement fixe à long terme, alors qu'une bonne diversification des produits d'investissement assure un rendement plus élevé pour un risque relativement plus faible.

## Toezicht

De Economische Inspectie is de voornaamste actor op het gebied van consumentenbescherming en zal onverminderd een proactief toezicht blijven houden op de naleving van het consumentenrecht.

De belangrijkste doelstelling van de FOD Economie is het stopzetten van oneerlijke praktijken. Om dit te bereiken, beschikt ze over verschillende actiemogelijkheden. Ze kan consumenten en ondernemingen informeren en begeleiden, preventieve en correctieve maatregelen nemen en repressief optreden waar nodig.

De Economische Inspectie handelt daarbij niet alleen. Waar nodig overlegt en coördineert ze controles met andere inspectiediensten die gemeenschappelijke of complementaire bevoegdheden hebben. Ze zorgt voor overleg met de parketten over prioritaire dossiers, participeert in internationale netwerken en vergaderingen, neemt actief deel aan internationale acties en onderhoudt gestructureerd of ad hoc overleg met beroepsfederaties en consumentenorganisaties.

Samen met mijn collega, de minister van Economie, zullen we werken aan de uitdieping van het bestaande samenwerkingsprotocol tussen de Economische Inspectie, het Prijzenobservatorium en de Mededingingsautoriteit. Dit moet hen in staat stellen effectiever samen op te treden, met duidelijke taakverdelingen en mogelijkheden voor samenwerkingsverbanden met thematische toezichthouders.

De komende legislatuur zal de Economische Inspectie meer slagkracht krijgen om ambtshalve inspecties uit te voeren, zodat concurrentievervalsing, economische fraude en oneerlijke handelspraktijken die consumenten en ondernemingen schaden, effectief kunnen worden opgespoord. Tevens zal er meer aandacht worden besteed aan het begeleiden van ondernemingen bij de toepassing van de economische wetgeving. Dit gebeurt onder meer door verder in te zetten op guidance-documenten, waarin concreet uitgelegd wordt hoe ondernemingen de wetgeving correct kunnen toepassen maar ook, en vooral, waar de grenzen liggen van wat wel en niet is toegestaan. De Economische Inspectie doet het nodige om voor alle nieuwe wetgevingen die onder haar bevoegdheid vallen, dergelijke guidance-documenten op te stellen. Daarnaast werkt ze verder aan relevante documenten over bestaande wetgeving, die op de website van de FOD Economie gepubliceerd zullen worden.

Er zal eveneens onderzocht worden hoe in individuele gevallen meer inlichtingen en adviezen kunnen worden verstrekt aan ondernemingen over de correcte

## Contrôle

L'Inspection économique est l'acteur principal dans le domaine de la protection des consommateurs et continuera à contrôler de manière proactive le respect du droit de la consommation.

Son objectif principal est de mettre fin aux pratiques déloyales. Pour y parvenir, elle dispose de plusieurs possibilités d'action. Elle peut informer et orienter les consommateurs et les entreprises, prendre des mesures préventives et correctives et, si nécessaire, prendre des mesures répressives.

L'Inspection économique n'agit pas seule à cet égard. En tant que de besoin, elle consulte et coordonne les inspections avec d'autres services d'inspection disposant de compétences communes ou complémentaires, elle prévoit la consultation des procureurs de la République sur les dossiers prioritaires, elle participe aux réseaux et réunions internationaux, elle prend une part active aux actions internationales et elle mène des consultations structurées ou ponctuelles avec les fédérations professionnelles et les organisations de consommateurs.

En collaboration avec mon collègue, le ministre de l'Économie, nous travaillerons à l'approfondissement du protocole de coopération existant entre l'Inspection économique, l'Observatoire des prix et l'Autorité de la concurrence. Cela devrait leur permettre de travailler ensemble plus efficacement, avec une répartition claire des tâches et des possibilités de partenariats avec les superviseurs thématiques.

Au cours de la prochaine législature, l'Inspection économique disposera de davantage de pouvoirs pour effectuer des inspections d'office et ainsi de détecter les distorsions de concurrence, les fraudes économiques et les pratiques commerciales déloyales qui portent préjudice aux consommateurs et aux entreprises, ainsi que d'assister les entreprises dans l'application de la législation économique. Cet objectif sera atteint entre autres en mettant davantage l'accent sur les documents d'orientation, qui fournissent aux entreprises des explications concrètes sur la manière dont elles peuvent appliquer la législation, mais aussi et surtout sur les limites de ce qui est autorisé. L'Inspection prend les mesures nécessaires pour élaborer de tels documents d'orientation pour toute nouvelle législation qui relève de sa compétence. Elle continue également à travailler sur les documents pertinents relatifs à la législation existante et les publie sur le site Internet du SPF Économie.

Il s'agira également d'étudier comment davantage d'informations et de conseils peuvent être fournis aux entreprises dans des cas individuels sur la mise en



implementatie van de consumentenwetgeving. Het informeren en begeleiden van ondernemingen is immers een essentieel aspect van consumentenbescherming. Daarbij zal de Economische Inspectie zich bij kleine, administratieve inbreuken of bij nieuwe wetgeving in eerste instantie richten op het gebruik van de waarschuwingsprocedure, waarbij overtreders eerst een termijn krijgen om inbreuken te verhelpen voordat sancties overwogen worden.

De Economische Inspectie zal verder zorgen voor meer transparantie en open communicatie. Dit begint met het sneller en vaker waarschuwen van consumenten over personen of ondernemingen die praktijken hanteren die ernstige schade kunnen veroorzaken. Daarom krijgt de Economische Inspectie de mogelijkheid om waarschuwingen uit te sturen wanneer er grootschalige oneerlijke of bedrieglijke praktijken worden vastgesteld, zodat zoveel mogelijk potentiële gedupeerden worden bereikt. Ook op het gebied van sanctionering komt er meer transparantie door de publicatie van de relevante beslissingen tot het opleggen van administratieve geldboetes. Op deze manier kan het grote publiek geïnformeerd worden over oneerlijke praktijken en kunnen toekomstige inbreuken vermeden worden.

De Economische Inspectie zal haar beschikbare controlemogelijkheden en -capaciteit prioritair inzetten om inbreuken en oneerlijke praktijken die ernstige schade toebrengen aan de marktwerking en/of aan een grote groep consumenten, aan te pakken en te voorkomen. De Economische Inspectie moet in staat zijn om flexibel in te spelen op actuele en veranderende noden. Bijzondere aandacht zal uitgaan naar het toezicht op de bouwsector, de energiesector, telemarketing, de deur-aan-deurverkoop en oneerlijke claims. Ook de bescherming van de financiële consument blijft een kerntaak.

Het toezicht op de internethandel en andere praktijken die online plaatsvinden, maakt deel uit van de reguliere controletaken van de Economische Inspectie. Specifieke actoren, zoals influencers, vereisen een gerichte aanpak.

Met de groei van de internethandel en de eengemaakte Europese markt zijn er ook steeds meer buitenlandse ondernemingen actief in België. Er wordt dan ook geïnvesteerd in een nauwe samenwerking met buitenlandse autoriteiten, de deelname aan Europese en internationale netwerken en een actieve rol in gezamenlijke internationale acties.

œuvre correcte de la législation sur la protection des consommateurs. En effet, l'information et l'orientation des entreprises constituent également un aspect essentiel de la protection des consommateurs. À cet égard, en cas d'infractions administratives mineures ou de nouvelles lois, l'Inspection économique se concentrera dans un premier temps sur le recours à la procédure d'avertissement, selon laquelle les contrevenants disposent d'un délai pour remédier aux infractions avant que des sanctions ne soient envisagées.

L'Inspection économique assurera une plus grande transparence et une communication ouverte. Cela se fera dans un premier temps en avertissant plus rapidement et plus souvent les consommateurs lorsque des individus ou des entreprises se livrent à des pratiques susceptibles de causer de graves dommages. Elle a ainsi la possibilité d'émettre des avertissements lorsque des pratiques déloyales ou trompeuses à grande échelle sont détectées. De cette façon, le plus grand nombre possible de victimes potentielles sont atteintes. Il y aura également une plus grande transparence dans le domaine des sanctions grâce à la publication des décisions pertinentes d'imposer une amende administrative. De cette manière, le grand public peut être informé des pratiques déloyales et de futures infractions peuvent être évitées.

L'Inspection économique utilisera en priorité les possibilités et les capacités de contrôle dont elle dispose pour lutter contre les infractions et les pratiques déloyales qui nuisent gravement au fonctionnement du marché et/ou à un large groupe de consommateurs et les prévenir. L'Inspection économique doit être en mesure de répondre aux besoins actuels et évolutifs. Une attention particulière sera accordée à la surveillance du secteur de la construction, du secteur de l'énergie, du télémarketing, du démarchage à domicile et des réclamations abusives. La protection et la défense du consommateur financier restent également une mission essentielle.

La surveillance du commerce sur Internet et des autres pratiques qui se déroulent en ligne fait partie des tâches d'inspection régulières de l'Inspection économique. Des acteurs spécifiques, tels que les influenceurs, nécessitent une approche ciblée.

Le commerce sur Internet et le marché unique européen font également en sorte que de nombreuses entreprises étrangères sont actives en Belgique. Les investissements se font donc en étroite collaboration avec les autorités étrangères, en participant à des réseaux européens et internationaux et en jouant un rôle actif dans des actions internationales communes.

## Informatie

De FOD Economie zet dagelijks in op het sensibiliseren en informeren van de consument via haar eigen kanalen en regelmatige campagnes.

In 2024 werd een specifieke nieuwsbrief voor consumenten ontwikkeld, waarin consumenten worden geïnformeerd over hun rechten, tips krijgen om deze rechten zelf te doen gelden, en gewaarschuwd worden voor actuele oplichtingspraktijken. In 2025 zal de bekendheid van deze nieuwsbrief verder worden vergroot, zodat zoveel mogelijk consumenten ermee worden bereikt.

Daarnaast zet de FOD Economie in op continue sensibilisering door middel van (mini-)campagnes op sociale media, onder meer over garantie, veilig online aankopen, online en offline fraude en oplichting.

In de komende weken en maanden zijn onder meer acties voorzien rond: "Stop Bedrog", factuurfraude, het herroepingsrecht bij online aankopen, consumentenrechten bij reizen en garantie. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar het aanreiken van de middelen die de consument in staat stellen zijn rechten te verdedigen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar het platform ConsumerConnect, dat zeer geschikt is om in te spelen op actuele problemen.

De consument zal uitgelegd worden hoe hij de voordeligste formules kan vinden voor de verschillende producten die hij wenst aan te schaffen. De consument zal, in navolging van de vroegere succesrijke 'Durf Vergelijken'-campagnes, ook ondersteund worden.

Bij zijn acties besteedt de FOD Economie bijzondere aandacht aan kwetsbare doelgroepen door de keuze van de thema's of het gebruik van aangepaste kanalen. Zo wordt onder andere ingezet op de sensibilisering van jongeren, het ter beschikking stellen van communicatiekits voor steden, gemeenten en OCMW's, en het bieden van de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met het contactcenter via een gratis 0800-nummer. Ook fysieke afspraken zijn mogelijk, onder meer via de e-loketten van ConsumerConnect, waar tijdens de openingsuren steeds een permanentie door een medewerker van het contactcenter is voorzien.

In de eerste helft van 2025 staat alvast een campagne gepland voor jonge consumenten (16-25 jaar). Deze groep wordt geconfronteerd met de verleidelijke valkuilen van online consumptie en de vele 'koop nu, betaal later'-regelingen. De campagne heeft als doel

## Information

Le SPF Économie s'efforce quotidiennement de sensibiliser et d'informer les consommateurs, via ses propres canaux et via des campagnes régulières.

En 2024, le SPF Économie a développé une newsletter spécifique destinée aux consommateurs dans laquelle il informe sur les droits des consommateurs, partage des conseils sur la manière dont vous, en tant que consommateur, pouvez les faire valoir vous-même et met en garde contre les pratiques frauduleuses actuelles. En 2025, nous nous concentrerons sur la promotion continue de cette newsletter afin d'atteindre le plus grand nombre de consommateurs possible.

En outre, le SPF Économie met l'accent sur une sensibilisation continue au travers de (mini)campagnes sur les réseaux sociaux, notamment sur les garanties, les achats en ligne sécurisés, les fraudes et escroqueries en ligne et hors ligne.

Dans les semaines et mois à venir, des actions sont prévues autour de: "Stop Fraude", la fraude à la facture, le droit de rétractation pour les achats en ligne, les droits des consommateurs en voyage et les garanties. Une attention particulière est accordée à la mise à disposition des moyens permettant aux consommateurs de défendre leurs droits, par exemple en se référant à la plateforme ConsumerConnect, car ces canaux sont extrêmement adaptés pour répondre aux problèmes actuels.

Le consommateur se verra expliquer comment trouver les formules les plus avantageuses pour les différents produits qu'il souhaite acheter. Après le succès des campagnes "Osez comparer", les consommateurs seront également soutenus.

Dans ses actions, le SPF Économie accorde une attention particulière aux groupes cibles vulnérables, par le choix des thématiques ou en utilisant des canaux adaptés. Des efforts sont par exemple déployés pour sensibiliser les jeunes, fournir des kits de communication aux villes et communes et aux CPAS, et offrir la possibilité de contacter par téléphone le centre de contact via un numéro gratuit 0800. Les rendez-vous physiques sont également possibles, notamment via les guichets électroniques Consumer Connect, où un employé du centre de contact est toujours disponible pendant les heures d'ouverture.

Une campagne à destination des jeunes consommateurs (16-25 ans) est prévue au premier semestre 2025. Ce groupe est confronté aux pièges tentants de la consommation en ligne et aux nombreux systèmes du type "achetez maintenant, payez plus tard". La campagne

om hen bewust te maken van de risico's van overmatige schuldenlast verbonden aan online (over)consumptie en hen te inspireren tot een verantwoord koopgedrag.

Er komt ook een campagne die tot doel heeft het bewustzijn te vergroten over de risico's van het ondoordacht kiezen van dringende hersteldiensten. We willen consumenten aansporen om zorgvuldig te zijn bij het kiezen van een herstelonderneming en hen voorzien van de nodige informatie om misleiding en oplichting te voorkomen.

Verder maken we overheids campagnes voor de preventie van online en offline oplichting doeltreffender door te focussen op mensen die minder digitaal vaardig zijn. Zij hebben dit het meest nodig.

### **Uitbouw van ConsumerConnect**

In maart 2024 lanceerde de FOD Economie het nieuwe platform 'ConsumerConnect' ([consumerconnect.be](https://consumerconnect.be)). Op dit platform maken we consumenten in een begrijpelijke taal wegwijs in hun rechten en plichten, begeleiden we hen bij de acties die ze kunnen ondernemen tegen inbreuken en reiken we hen de middelen aan om zelf hun rechten te verdedigen (empowerment).

Momenteel is dit platform beperkt tot onderwerpen die onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen. Het doel is evenwel om ConsumerConnect uit te bouwen tot hét unieke contactpunt voor consumenten. Daartoe wil ik ook andere federale administraties en diensten betrekken bij de verdere uitrol van het platform, zodat consumenten voor alle aspecten van consumentenbescherming bij ConsumerConnect terecht kunnen.

Consumenten moeten ook de mogelijkheid hebben om problemen op een vlotte manier te melden aan de bevoegde overheidsdiensten. De Economische Inspectie heeft zeer actief bijgedragen aan de ontwikkeling van ConsumerConnect. Het actueel houden van de verschillende thema's en meldingsformulieren blijft een prioriteit. De Economische Inspectie houdt de vinger aan de pols door de ontvangen meldingen te onderwerpen aan risicoanalyses en op basis daarvan dagelijks onderzoeken te initiëren.

Ik zal samen met de ombudsdiensten onderzoeken hoe zij op een meer efficiënte manier in ConsumerConnect kunnen worden geïntegreerd.

Om de toegankelijkheid voor alle consumenten te bevorderen, werden in het gebouw van de FOD Economie in

visé à les sensibiliser aux risques d'endettement excessif liés à la (sur)consommation en ligne et à les inciter à adopter un comportement d'achat responsable.

Une campagne visant à sensibiliser davantage aux risques liés à des choix inconsidérés en matière de services de réparation d'urgence sera également menée. Nous souhaitons encourager les consommateurs à être prudents lors du choix d'une entreprise de réparation et leur fournir les informations nécessaires pour éviter les tromperies et les escroqueries.

Nous rendons également les campagnes gouvernementales visant à prévenir la fraude en ligne ou hors ligne plus efficaces en nous concentrant sur les personnes moins compétentes en matière numérique. C'est ce dont ils ont le plus besoin.

### **Extension de ConsumerConnect**

En mars 2024, le SPF Économie a lancé la nouvelle plateforme "ConsumerConnect" ([consumerconnect.be](https://consumerconnect.be)). Sur cette plateforme, nous guidons les consommateurs à travers leurs droits et obligations dans un langage compréhensible, nous les guidons dans les actions qu'ils peuvent entreprendre contre les infractions et nous leur fournissons les moyens de défendre eux-mêmes leurs droits (empowerment).

Actuellement, cette plateforme est limitée aux sujets qui relèvent de la compétence du SPF Économie. L'objectif est de faire de ConsumerConnect le point de contact unique pour les consommateurs. À cette fin, je souhaite également impliquer d'autres administrations et services fédéraux dans le déploiement ultérieur de la plateforme, afin que les consommateurs puissent s'adresser à ConsumerConnect pour tous les aspects de la protection des consommateurs.

Les consommateurs doivent également avoir la possibilité de signaler les problèmes aux autorités gouvernementales compétentes de manière efficace. L'Inspection économique a contribué très activement au développement de ConsumerConnect. Maintenir à jour les différentes thématiques et les formulaires de reporting demeure une priorité. L'Inspection économique reste à l'écoute de la situation en soumettant les signalements reçus à des analyses de risques et en lançant des enquêtes quotidiennes sur cette base.

J'étudierai avec les services de médiation comment ils peuvent être intégrés à ConsumerConnect de manière plus efficace.

Afin de favoriser l'accessibilité pour tous les consommateurs, des kiosques ont été installés dans le bâtiment

Brussel kiosken geïnstalleerd. Hier kunnen consumenten ConsumerConnect raadplegen en, indien nodig, bijstand krijgen van medewerkers van de FOD Economie.

Ik wil deze kiosken een meer centrale rol geven en zal onderzoeken of het mogelijk is om in de toekomst extra kiosken te installeren, verspreid over het hele land. Dit kunnen zowel vaste als mobiele kiosken zijn, bijvoorbeeld in winkelcentra of OCMW-gebouwen.

Tot slot wil ik nog het volgende zeggen: hoewel we een zeer ambitieus en uitputtend programma hebben uitgewerkt op dit gebied, dat burgers en bedrijven dagelijks raakt, zullen er ongetwijfeld nog onbekende kwesties opduiken waarmee ons land de komende vier jaar geconfronteerd zal worden.

Zonder afbreuk te doen aan de functionele bevoegdheden van andere ministers zal ik, in mijn strijd voor een betere bescherming van de consument, in deze kwesties altijd het nodige doen om de sectorale wetgeving waar nodig en opportuun aan te vullen of bij te sturen.

Bovendien vallen veel van de bezorgdheden van de consument onder de bevoegdheid van andere federale collega's. Als een dergelijke kwestie zich zou voordoen in de regering-De Wever, spreekt het voor zich dat ik het besluitvormingsproces zal beïnvloeden op basis van mijn transversale bevoegdheid.

*De minister van Consumentenbescherming,*

Rob Beenders

du SPF Économie à Bruxelles. Ici, les consommateurs peuvent consulter ConsumerConnect et, si nécessaire, recevoir l'aide des collaborateurs du SPF Économie.

Je souhaite donner à ces kiosques un rôle plus central et j'étudierai la possibilité d'installer à l'avenir des kiosques supplémentaires, répartis sur tout le territoire. Il peut s'agir de kiosques fixes ou mobiles, par exemple dans des centres commerciaux ou dans des bâtiments du CPAS.

Enfin, je voudrais dire ceci: même si nous avons élaboré un programme très ambitieux et exhaustif dans ce domaine, qui touche quotidiennement les citoyens et les entreprises, il y aura sans doute des questions inconnues auxquelles notre pays devra faire face au cours des quatre prochaines années.

Concernant ces questions, sans préjudice des compétences fonctionnelles des autres ministres, je ferai toujours le nécessaire pour compléter ou ajuster la législation sectorielle lorsque cela est nécessaire et approprié au regard de ma lutte pour une meilleure protection des consommateurs.

De plus, de nombreuses préoccupations des consommateurs relèvent de la compétence d'autres collègues fédéraux. Si une telle question devait se poser au sein du gouvernement De Wever, il va sans dire que j'influencerais le processus décisionnel en fonction de ma compétence transversale.

*Le ministre de la Protection des consommateurs,*

Rob Beenders