

ACTIVITEITENVERSLAG 2020

ALGEMENE DIRECTIE ECONOMISCHE INSPECTIE



WavebreakMediaMicro © AdobeStock



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

.be

Jaarverslag 2020

Algemene Directie
Economische Inspectie



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348



○ 0800 120 33 (gratis nummer)



○ FODEconomie



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)



○ [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)



○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)



○ economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Wim Van Poucke

Directeur-generaal

Koning Albert II-laan 16 – 1000 Brussel

Internetversie

155-21

Voorwoord

De uitbraak van het coronavirus in 2020 en de daarbij horende maatregelen, zoals de verplichte sluiting van grote economische sectoren, de hygiënemaatregelen en de snel wijzigende maatregelen, hadden een enorme impact op de werking van de Economische Inspectie. Van de ene dag op de andere moesten de handhavingsprioriteiten, de procedures en de planning hertekend worden.

De Economische Inspectie heeft tijdens de coronacrisis via haar Meldpunt ook heel wat bijkomende meldingen ontvangen ten opzichte van 2019. In 2020 ontving ze 55.755 meldingen, dat is een stijging van 31 % ten opzichte van 2019. Die meldingen hadden vooral te maken met fraude op het internet, waaronder phishing, oneerlijke handelspraktijken op het internet en niet-levering van bestelde goederen.

Aangezien al snel duidelijk werd dat er ook heel wat meldingen ingediend werden die specifiek verband hielden met de coronacrisis, werd er eind maart 2020 een specifiek scenario op het Meldpunt gepubliceerd. Dat maakte het voor burgers mogelijk om op een eenvoudige wijze die feiten te melden. Daarnaast werd er onder andere op basis van dit scenario een ad hoc-monitoring van de coronagerelateerde meldingen uitgevoerd.

Ondanks de coronacrisis en de daarbij horende meldingen en extra controles, heeft de Economische Inspectie haar reguliere werking maximaal voortgezet. Het uitvoeren van controles bleef dan ook centraal staan in de werking van de Economische Inspectie. In totaal werden 17.499 controledossiers opgestart, resulterende in 3.880 waarschuwingen en 1.633 processen-verbaal. 31 % van alle controles in 2020 betrof COVID19-gerelateerde controles.

De Economische Inspectie beperkt zich echter niet tot louter repressief optreden. Zo worden ondernemingen via guidance helder geïnformeerd over hun verplichtingen. Ook consumenten worden via onder meer empowerment en Belmed, het platform voor alternatieve geschillenbeslechting, gewezen op hun rechten en plichten in het economische verkeer.

De Economische Inspectie hecht veel belang aan een kwalitatieve en uniforme dienstverlening. In maart 2020 ontving zij na een externe audit het certificaat ISO 9001, dat garant staat voor een uniform en performant kwaliteitsmanagementsysteem.

Het jaarverslag toont de grote diversiteit van de acties die we ondernemen om een correcte en eerlijke werking van de markt te garanderen, alsook het aanpassingsvermogen van onze organisatie in deze soms moeilijke en uitdagende tijden. Dat is enkel mogelijk dankzij onze gemotiveerde en dynamische medewerkers die dag in dag uit de vele taken en opdrachten van de Economische Inspectie vervullen.

Wim Van Poucke,

Directeur-generaal

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Inleiding	8
1.1. De Economische Inspectie in de FOD Economie	8
1.2. Kernopdrachten van de Economische Inspectie	9
1.3. Organigram	10
1.4. Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2020	10
2. Meldingen van consumenten en ondernemingen.....	12
2.1. Het Meldpunt.....	12
2.2. Statistisch overzicht.....	13
3. Guidance aan ondernemingen.....	14
4. Bevorderen van alternatieve geschillenbeslechting.....	16
4.1. Geschillen met een consument.....	16
4.2. Audits van de gekwalificeerde entiteiten	16
4.3. Driemaandelijks overleg met de Consumentenombudsdienst.....	17
5. Onderzoeken van de Economische Inspectie	18
5.1. Statistisch overzicht.....	18
5.2. COVID-gerelateerde controles.....	19
5.2.1. Eerste fase coronamaatregelen (vanaf maart 2020)	19
5.2.2. Tweede fase COVID-maatregelen (sinds oktober 2020).....	21
5.3. Algemene onderzoeken	24
5.3.1. Prijsaanduiding	24
5.3.2. Etikettering van niet-alcoholische dranken	25
5.3.3. Energielabels.....	26
5.3.4. Meubelen en keukenbouwers.....	27
5.4. Zomersolden 2020	28
6. Consumentenbescherming.....	31
6.1. Pakketreizen.....	31
6.2. Evenementen	32
6.3. Minnelijke invordering van schulden.....	33
6.4. De energiesector	33
6.5. De financiële sector	34
6.5.1. Onderzoek in samenwerking met de politiediensten	34
6.5.2. Kredietwaardigheidsbeoordeling.....	34

6.5.3.	Corona betalingsuitstel kredieten	34
6.5.4.	Kosten gebruik betaalkaart.....	35
6.5.5.	Kredietreclame	35
7.	Voor een eerlijke en loyale concurrentie.....	36
7.1.	Sluikwerk.....	36
7.2.	Dienstverlenende intellectuele beroepen.....	37
7.3.	Wekelijkse rustdag, openings- en sluitingsuren.....	37
7.4.	Bescherming van ondernemingen.....	37
8.	Kwaliteit en veiligheid van de producten	39
8.1.	Beschermde geografische aanduidingen, oorsprongsbenamingen en gegarandeerde traditionele specialiteiten van landbouwproducten en levensmiddelen	39
8.1.1.	Controles op de economische reglementering van de voedingssector	40
8.2.	De fysieke veiligheid van de consument.....	42
8.2.1.	Nationale campagnes	42
8.3.	Controles in het kader van de aardolieproblematiek.....	42
8.4.	Controles van etikettering voor niet-voeding.....	43
9.	Intellectuele rechten	44
9.1.	Toezicht op het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten.....	44
9.1.1.	Impact coronacrisis.....	44
9.1.2.	Recurrente controleactiviteiten.....	45
9.1.3.	Activiteitenverslag Controledienst.....	46
9.2.	Strijd tegen namaak	46
9.2.1.	De verkoop van namaak door particulieren.....	47
9.2.2.	Namaakspeelgoed	47
9.2.3.	De Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij	47
10.	De Economische Inspectie en het internet	48
10.1.	Black Friday en Cyber Monday	48
10.2.	Geoblocking.....	49
11.	Fraudebestrijding.....	50
11.1.	Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de economische Fraude (ICCF).....	50
11.2.	Strijd tegen massafraude	50
11.2.1.	Vervalste facturen.....	52

11.2.2.	Fraude met cryptomunten.....	53
11.2.3.	Bedrieglijk verkrijgen van gegevens.....	54
11.2.4.	Valse webshops.....	54
11.2.5.	Abonnementsvalkuilen	55
11.2.6.	Frauduleuze incassobureaus	56
11.2.7.	Frauduleuze televerkopers	57
11.2.8.	Piramideverkoop	57
11.3.	Preventie van het witwassen.....	58
11.3.1.	Beperking op betalingen in contanten.....	58
11.3.2.	Preventie van witwassen van geld bij vastgoedmakelaars.....	58
11.3.3.	Controles van de bedrijvent centra.....	58
11.3.4.	Controle van antiquairs en kunsthandelaars	58
11.3.5.	Controles in de diamantsector.....	59
12.	De Economische Inspectie internationaal.....	60
12.1.	Multilaterale samenwerking in de Europese Unie	60
12.1.1.	Dossieruitwisseling.....	60
12.1.2.	Projecten en acties.....	61
12.2.	Bilaterale samenwerking.....	63
12.2.1.	Frankrijk	63
12.2.2.	Europees Centrum voor de Consument	63
12.2.3.	Nederland.....	64
12.3.	International Consumer Protection and Enforcement Network	64
12.3.1.	Projecten en acties.....	64
12.3.2.	Fraud Prevention Month	65
12.4.	Global Anti-fraud Enforcement Network.....	65
	Wetgeving waarop het toezicht aan de Economische Inspectie is toevertrouwd	66
	Lijst van afkortingen.....	69

Lijst van grafieken

Grafiek 1. Personeelsbestand 2010-2020	11
Grafiek 2. Aantal meldingen.....	13
Grafiek 3. Aantal meldingen over bedrog	51
Grafiek 4. Evolutie van het aantal meldingen over vervalste facturen	53
Grafiek 5. Aantal meldingen van frauduleuze webshops.....	55
Grafiek 6. Aantal meldingen frauduleuze incassobureaus.....	56
Grafiek 7. Aantal meldingen piramideverkoop.....	57

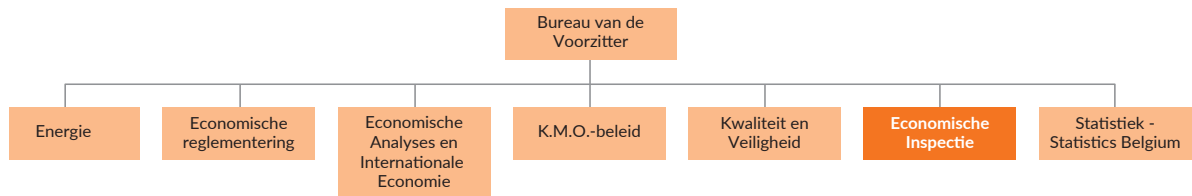
Lijst van tabellen

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Economische Inspectie in 2020	10
Tabel 2. Personeelsbezetting van de Economische Inspectie (31 december 2020).....	11
Tabel 3. 10 meest voorkomende meldingen per aard van de klacht.....	13
Tabel 4. Overzicht, controles, waarschuwingen en processen-verbaal.....	18
Tabel 5. Verkoopbeperkingen COVID-19	19
Tabel 6. Abnormale winst	20
Tabel 7. Controle prijsaffichering	25
Tabel 8. Etikettering van non-alcoholische dranken	26
Tabel 9. Energielabels.....	27
Tabel 10. Meubelen en keukenbouwers	28
Tabel 11. Zomersolden.....	29
Tabel 12. Aantal controles, processen-verbaal en processen-verbaal van waarschuwing	30
Tabel 13. Pakketreizen.....	32
Tabel 14. Minnelijke invordering van schulden.....	32
Tabel 15. Sluikwerk	36
Tabel 16. Intellectuele beroepen	37
Tabel 17. Wekelijkse rustdagen en openings- en sluitingsdagen.....	37
Tabel 18. Controle op geografische aanduidingen.....	40
Tabel 19. Controles op de economische reglementering van de voedingssector.....	41
Tabel 20. Etikettering niet-voeding	43
Tabel 21. Namaak.....	46
Tabel 22. E-commerce	48
Tabel 23. Internationale dossiers – CPC-verzoeken 2020.....	61

1. Inleiding

1.1. De Economische Inspectie in de FOD Economie

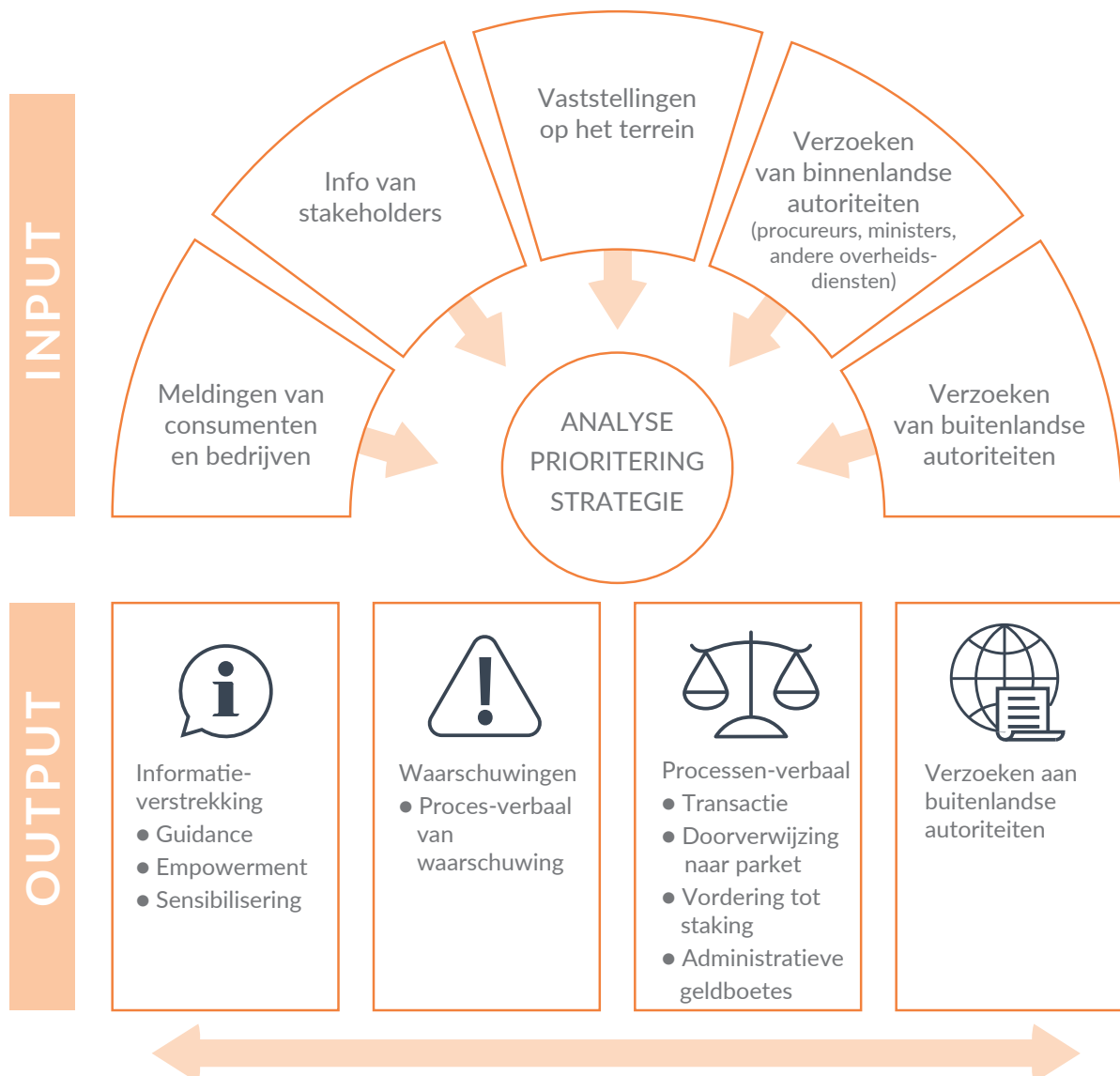
De Algemene Directie Economische Inspectie is een van de zeven algemene directies van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.



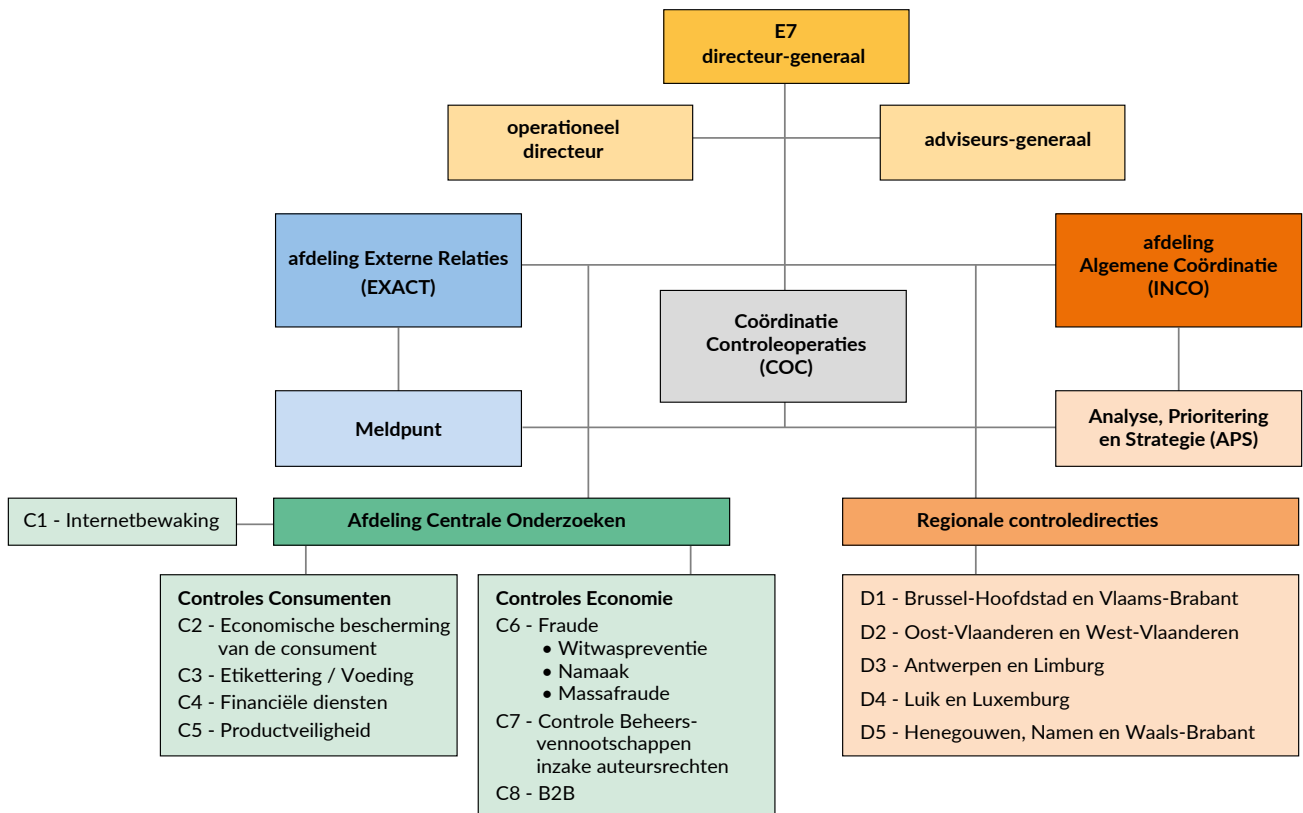
1.2. Kernopdrachten van de Economische Inspectie

De Economische Inspectie houdt toezicht op de goede werking van de markt via een handhaving van de economische regelgeving. Zij doet dat op verschillende manieren, gaande van het eenvoudigweg verstrekken van informatie en guidance tot het geven van formele waarschuwingen en, indien noodzakelijk, het verbaliseren van overtreders. Zij kan ook autoriteiten van andere Europese lidstaten verzoeken om op te treden.

De Economische Inspectie gaat niet willekeurig te werk. Het efficiënt vervullen van haar handhavingsoopdracht is het resultaat van een strategische analyse van informatie en instructies van verschillende bronnen. Naast de vaststellingen die de controleagenten op het terrein doen, zijn hierbij de meldingen die de Economische Inspectie ontvangt van consumenten, bedrijven en stakeholders (consumenten- en ondernemingsorganisaties) van groot belang. Ook krijgt ze instructies en verzoeken van binnenlandse en buitenlandse autoriteiten.



1.3. Organigram



1.4. Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2020

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Economische Inspectie in 2020
In duizend euro.

Statutair personeel en stagiairs	14.381
Ander dan statutair personeel	988
Recurrente uitgaven en werkingskosten	1.662
Uitgaven voor de aankoop van duurzame roerende goederen	5

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Personeelsbezetting van de Economische Inspectie (31 december 2020)

In voltijdsequivalent.

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Statutaire ambtenaren	110,7	111,5	14,3	2,3
Contractuele ambtenaren	1	0	5,5	1,0
Totaal	111,7	111,5	19,8	3,3

Bron: FOD Economie.

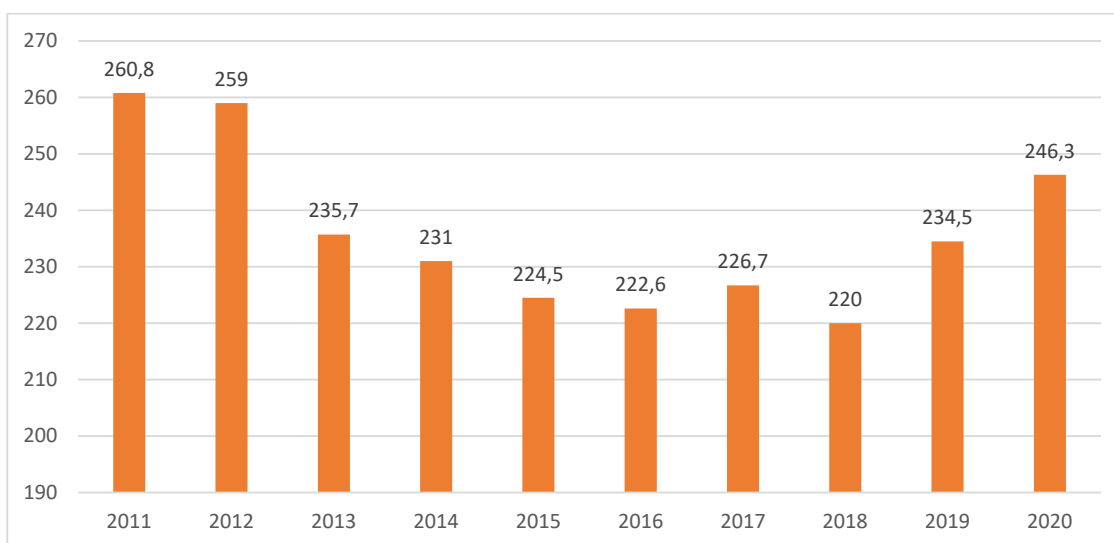
In 2020 konden er 28,3 voltijdsequivalenten aangeworven worden ter versterking van de Economische Inspectie.

Anderzijds verlieten 13,6 voltijdsequivalenten de Economische Inspectie.

Daardoor kwam het uiteindelijke totaal op 31.12.2020 op 246,3 voltijdsequivalenten. Dat was dus een stijging met 11,8 voltijdsequivalenten van het personeelsbestand ten opzichte van het eind van het vorige jaar (31.12.2019 (234,5)).

Grafiek 1. Personeelsbestand 2010-2020

In voltijdsequivalent, einde van het jaar.



Bron: FOD Economie.



2. Meldingen van consumenten en ondernemingen

2.1. Het Meldpunt

Het Meldpunt is een onlineplatform dat in 2016 gelanceerd is, waarop consumenten en bedrijven misleiding, bedrog, fraude of oplichting kunnen melden. Op basis van concrete vragen krijgen ze een onmiddellijk antwoord op het gestelde probleem, met een advies en/of een verwijzing naar de bevoegde instantie die hen kan ondersteunen. Tegelijkertijd analyseren de inspectiediensten de meldingen en starten ze een onderzoek als dat opportuun is.

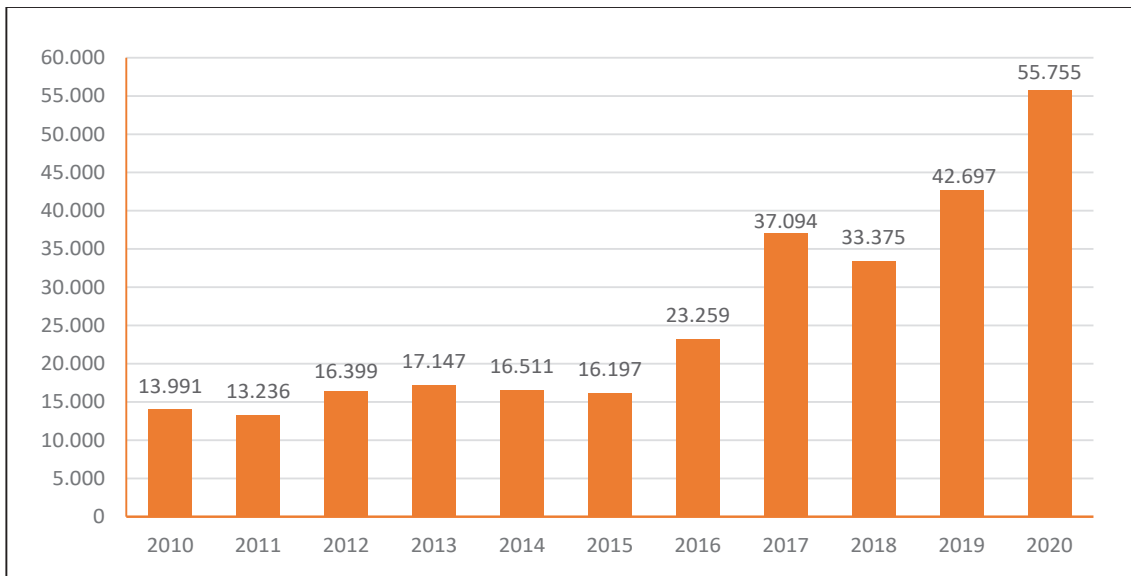
In 2020 werden 55.755 meldingen ingediend via het Meldpunt, dat is een stijging van 31 % ten opzichte van 2019.

Die aanzienlijke stijging ten opzichte van 2019 is voornamelijk te wijten aan de zeer duidelijke toename van het aantal meldingen over onlineproblemen, of het nu gaat om frauduleuze praktijken op het gebied van e-commerce, of om oplichting zoals phishing. Fraudeurs hebben voordeel kunnen halen uit de coronacrisis om mensen te laten geloven in verschillende premies of terugbetalingen, of om aantrekkelijke valse webshops te creëren tijdens de verschillende lockdowns. Er werden eveneens veel meldingen ontvangen over geannuleerde of uitgestelde reizen.

Om de meldingen die verband houden met de coronacrisis beter te kunnen opvolgen, werd in maart 2020 een specifiek scenario gecreëerd dat mensen konden gebruiken om bij het Meldpunt een melding in te dienen over feiten die gelieerd zijn aan de coronacrisis. Naast die maatregel voerde de Economische Inspectie ook een ad hoc-monitoring uit op alle meldingen die zij ontving en die verband hielden met de coronacrisis. In totaal werden 3.928 specifieke meldingen via die monitoring gedetecteerd. Het grootste gedeelte betrof meldingen gerelateerd aan reizen (1.764), gevolgd door online winkelen (595) en lockdownmaatregelen (572).

2.2. Statistisch overzicht

Grafiek 2. Aantal meldingen



Bron: FOD Economie

Tabel 3. 10 meest voorkomende meldingen per aard van de klacht

Aard van de klacht	Aantal meldingen	Percentage van het total aantal meldingen
Fraude bij online kopen en verkopen	12503	22%
Vervelende telefoontjes	6881	12%
Spookfacturen	4652	8%
Ongewenste e-mails, spam, phishing	3726	7%
Afpersing	2797	5%
Problemen n.a.v. het coronavirus	2757	5%
Verkeerde/geen levering	2703	5%
Spam sms	2067	4%
Windows scam'	1792	3%
Vriendschapsfraude	1301	2%

Bron: FOD Economie



3. Guidance aan ondernemingen

De bedoeling van guidance is de ondernemingen en handelaars te helpen om te voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op het vlak van economische regelgeving. Daartoe worden richtlijnen met tips en good practices ter beschikking gesteld op de website van de FOD Economie. Die richtlijnen, of “guidelines”, geven een concreet antwoord op de problemen in de praktijk, die aan de basis liggen van de inbreuken die vaak worden vastgesteld tijdens de controles van de Economische Inspectie. Daarin beschrijft de FOD Economie uitvoerig wat conform de wet is, maar ook wat dat niet is, met het oog op maximale transparantie. En aangezien elk type activiteit zijn eigen kenmerken heeft, verschillen de aanbevelingen van sector tot sector. We herinneren er ook aan dat guidance de vorm kan aannemen van een door de Economische Inspectie opgesteld document, dat haar officiële standpunt weergeeft, of van overleg, of van sensibilisering voor bepaalde onderwerpen.

Zo hebben wij onder diverse betrokken beroeps- en consumentenverenigingen de door ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) gepromote guidelines verspreid, dat wil zeggen de “good practices” die in acht moeten worden genomen wanneer reclameboodschappen tot kinderen worden gericht: <https://icpen.org/industry-guidance>. De Economische Inspectie vond die informatie belangrijk en beschouwde ze als een vorm van guidance waarvan zij op het terrein de naleving kan controleren.

Dankzij aanhoudend sectoraal overleg kon de bestelbon bij de verkoop van voertuigen worden geactualiseerd naar aanleiding van de inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 05.04.2019.

Diverse bestaande guidelines werden aangepast, met name die betreffende de bloemenverkoop, de verkoop en plaatsing van banden, juweliers en de prijsaanduiding in de horeca. Ook die met betrekking tot de auteursrechten werd geactualiseerd. We blijven verschillende stakeholders ontmoeten om het principe en de inhoud van onze guidelines toe te lichten.

In 2020 stelde de Economische Inspectie vast dat er zich problemen stelden bij het informeren van consumenten over de samenstelling van de levensmiddelen die hij aankoopt. Op basis van afbeeldingen en vermeldingen van ingrediënten die voorkomen in de etikettering kan er soms een foute indruk ontstaan over de mate waarin bepaalde ingrediënten in een levensmiddel aanwezig zijn. Wanneer een niet-realistische voorstelling wordt gegeven van de samenstelling van een levensmiddel, kan de

consument hierdoor verkeerde keuzes maken bij de aankoop ervan. Een voorbeeld is een afbeelding van chocolade op de verpakking van een levensmiddel waarin enkel cacao-poeder aanwezig is.

Daarom werd er een [guidance opgesteld omtrent het gebruik van afbeeldingen en vermeldingen die de smaak accentueren in de etikettering van levensmiddelen](#). Die guidance heeft tot doel om de producenten van levensmiddelen te informeren over de principes die moeten worden nageleefd inzake etikettering bij het accentueren van de smaak van levensmiddelen, waarbij de smaak wordt benadrukt hetzij met afbeeldingen, hetzij met woorden.

Er werden ook guidelines uitgewerkt om advies te geven aan de stakeholders (beroepsfederaties, vrije beroepen, ...) met als doel hen enerzijds aan te moedigen een gekwalificeerde entiteit op te richten voor de behandeling van consumentengeschillen en om een volledig en onderbouwd kandidaatsdossier in te dienen bij de Algemene Directie Economische Reglementering van de FOD Economie, en anderzijds om in het kader van de door de Economische Inspectie uitgevoerde audits na verloop van tijd te blijven voldoen aan de kwalificatiecriteria. Die guidelines zijn gebaseerd op de ervaring van de medewerkers-auditeurs van de Inspectie, maar ook op de ervaringen van de reeds gekwalificeerde entiteiten.

Tot slot werden er verschillende vergaderingen georganiseerd om het doel en de inhoud van onze guidelines voor te stellen en te vragen naar reacties en zelfs suggesties. De guidelines spelen immers in op de markt van goederen en diensten en op de behoeften van de marktdeelnemers. Anderzijds was het doel van de vergaderingen om *alternative dispute resolution (ADR)* in hun handelsrelaties (b2b) te ondersteunen.



4. Bevorderen van alternatieve geschillenbeslechting

Consumenten en ondernemingen lossen hun geschillen het liefst snel, flexibel en met zo weinig mogelijk kosten op. Alternatieve geschillenbeslechting (ADR, Alternative Dispute Resolution) komt tegemoet aan die wens. “Alternatief” betekent dat het zoeken naar een oplossing buiten de rechtbank gebeurt, een aanpak die heel wat voordelen biedt op het vlak van snelheid en kosten.

4.1. Geschillen met een consument

De FOD Economie heeft 15 gekwalificeerde entiteiten erkend die bevoegd zijn voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. De lijst van gekwalificeerde entiteiten is beschikbaar op de website van de FOD Economie.

4.2. Audits van de gekwalificeerde entiteiten

De Economische Inspectie voert ieder jaar audits uit bij de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Doelstelling van deze audits is om ten eerste na te gaan of de jaarverslagen, procedurereglementen en websites alle door de wet vereiste gegevens bevatten, ten tweede te verifiëren of de verantwoordelijken belast met het behandelen van dossiers zich regelmatig bijscholen en onafhankelijk zijn, en ten derde te bepalen of de behandeling van dossiers in de praktijk procedureel correct verloopt. In 2020 werden in totaal 15 audits uitgevoerd bij de gekwalificeerde entiteiten. Op basis hiervan werd geconcludeerd dat niet altijd alle verplicht te communiceren informatie opgenomen werd op de website, in de jaarverslagen en/of de procedurereglementen van de entiteiten.

De informatie die ontbrak of moest worden geüpdatet, had onder meer betrekking op:

- het communiceren op de website dat de entiteit gekwalificeerd is;
- de weblink die gelegd moet worden naar het Europese Online Dispute Resolution-platform;
- de gemiddelde duur van de procedure;
- de identiteit van de personen verantwoordelijk voor de behandeling van dossiers en de duur van hun aanstelling;
- het aantal en het percentage van de geschillen die de entiteit heeft geweigerd te behandelen.

In 2020 werd bij 2 entiteiten naast de informatieverplichtingen ook de behandeling van dossiers in de praktijk onderzocht: Het gaat om:

- de Ombudsman van de Verzekeringen;
- de Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers.

Op basis hiervan werden bijkomende aanbevelingen overgemaakt:

- voor aanvang van de procedure de partijen steeds informeren over het vrijblijvend en/of verplichte karakter van de procedure;
- wanneer een voorstel tot minnelijke regeling wordt gedaan, moeten de partijen steeds herinnerd worden aan het feit dat die oplossing kan verschillen van een gerechtelijke uitspraak;
- de consument moet bij een voorstel tot oplossing ook geïnformeerd worden of hij het voorstel moet aanvaarden of mag weigeren;
- de partijen moeten geïnformeerd worden bij een complex dossier dat de behandelingstermijn van 90 dagen verlengd kan worden;
- ook moeten partijen weten vanaf welke datum een dossier als “volledig” beschouwd wordt door de entiteit, aangezien vanaf dan de behandelingstermijn van 90 dagen begint te lopen;
- de onafhankelijkheid van alle betrokkenen in de procedure beter garanderen.

4.3. Driemaandelijks overleg met de Consumentenombudsdienst

De Economische Inspectie, de Algemene Directie Economische Reglementering, het Contact Center van de FOD Economie en de Consumentenombudsdienst hebben op driemaandelijkse basis overleg met elkaar over alternatieve geschillenbeslechting en consumentenklachten.

5. Onderzoeken van de Economische Inspectie

5.1. Statistisch overzicht

Tabel 4. Overzicht, controles, waarschuwingen en processen-verbaal

		Controle	Waarschuwing	Proces-verbaal
Consumenten-bescherming	Handelspraktijken	8734	1940	549
	Diensten van de informatiemaatschappij	3267	1111	98
	Financiële diensten	234	56	6
	Reizen	150	14	8
	Veiligheid van de consument	491	3	76
Verplichtingen van de ondernemingen	Kruispuntbank van Ondernemingen	10339	981	484
	Wekelijkse rustdag en avondsluiting	828	56	88
	Sluikwerk	447	47	202
	Dienstenwet	25	2	4
	Dienstverlenende intellectuele beroepen	29	4	19
Prijzen	Vorraadaangifte diamant	2	0	11
	Dienstverleners aan vennootschappen	85	9	37
	Abnormale prijs	343	0	37
Europese reglementering	Maximumprijs	91	0	12
	Etikettering en oorsprongsbenaming	726	140	32
	Precursoren van explosieven	29	0	1
	Online Dispute Resolution platforms	80	43	2
Diversen	Namaak	369	51	168
	Oplichting, bedrog en fraude	676	0	156
	Witwaspreventie	183	7	38
Crisismaatregelen COVID19	Verplichte sluiting en COVID-protocollen	2540	1	2
	Crisismaatregelen m.b.t. prijzen	821	18	138

Bron: FOD Economie

De overzichtstabel geeft weer hoeveel keer de verschillende thema's aan bod kwamen in het controlewerk. Naargelang de situatie en de context van de controles komen verschillende thema's aan bod in eenzelfde controle. In 2020 werden in totaal 17.851 controledossiers opgestart, resulterende in 3.839 waarschuwingen en 1.599 processen-verbaal.

5.2. COVID-gerelateerde controles

Toen de coronapandemie ons land trof in het voorjaar van 2020, werd al snel duidelijk dat deze ook een grote impact zou hebben op het economisch weefsel en op de goede marktwerking. De prijzen van alcoholgels swingden de pan uit. De markt werd overspoeld met mondkmaskers van bedenkelijke kwaliteit. Fraudeurs buitten de noodsituatie uit met valse of misleidende aanbiedingen. Consumenten zagen daarnaast hun reisplannen en allerlei evenementen in het water vallen.

De Economische Inspectie heeft meteen alles in het werk gesteld om de belangen van consumenten en ondernemingen te vrijwaren. De klemtoon lag daarbij op toezicht én op informatieverstrekking aan de getroffen consumenten en ondernemingen. Wat het eerste aspect betreft, kregen COVID-dossiers de hoogste prioriteit. Er werden controledossiers opgestart naar aanleiding van meldingen, maar er gold ook een uitgebreid proactief toezicht, waarbij controleagenten werden gemobiliseerd om de geldende crisismaatregelen te handhaven. Verder werd in het Meldpunt een specifiek 'COVID-scenario' gecreëerd, wat de controles een stuk efficiënter maakte en tevens toeliet om de meeste melders een automatisch en passend advies te verstrekken.

De bevoegdheden van de Economische Inspectie werden in de loop van de crisisperiode stelselmatig uitgebreid. Tijdens een eerste fase had het toezicht vooral betrekking op de eerlijke marktwerking. Vanaf 1 december 2020 kwam daar de controle bij op sommige crisismaatregelen die door het Overlegcomité werden uitgevaardigd.

In totaal werden 9.101 COVID-gerelateerde controles uitgevoerd.

Bij de uitvoering van haar taken kon de Economische Inspectie rekenen op een voortreffelijke samenwerking met politiediensten, andere inspectiediensten en specialisten van verschillende departementen.

5.2.1. Eerste fase coronamaatregelen (vanaf maart 2020)

Verkoopbeperkingen

De snelle toename van het aantal coronabesmettingen in maart 2020 deed ook de vraag naar medisch materiaal significant stijgen. Plots was er een brede vraag naar mondkmaskers, handontsmetingsmiddelen, beademingstoestellen, beschermshorten en -brillen. Om de dreigende voorraadsproblemen van de Belgische zorgverleners af te wenden, vaardigde de minister van Economie op 23 maart 2020 een besluit uit waarbij de verkoop van een reeks medische hulpmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen werd beperkt. Kleinhandel van die goederen was enkel nog toegelaten mits medisch voorschrift, terwijl groothandelaars enkel nog mochten leveren aan zorgverleners en zorginstellingen. Na drie maanden werden de beperkingen opgeheven.

Tijdens de periode van 23 maart tot en met 22 juni 2020 hebben de controleambtenaren van de Economische Inspectie toezicht gehouden op de naleving van die verkoopbeperkingen, via 771 controles bij winkels, groothandelaars en apotheken. 19 % van deze controles leverde een inbreuk op.

Tabel 5. Verkoopbeperkingen COVID-19

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Verkoopbeperkingen COVID-19	771	16	133

Bron: FOD Economie

Abnormale winst (Bescherminingsmaskers, hydroalcoholische gel, ...)

Tijdens de eerste golf van de COVID-19-epidemie zijn de prijzen van bepaalde goederen die in winkels en/of online werden verkocht, sterk gestegen, zelfs als er geen schaarste was. Het ging in het bijzonder om mondkmaskers, hydroalcoholische gels, basisbenodigdheden, wc-papier of andere desinfecterende reinigingsproducten.

De besluitwet van 14 mei 1946 houdende verscherping van de controle der prijzen verbiedt elke verhoging van de verkoopprijs van een product ten opzichte van de marktomstandigheden wanneer die de verkoper, doorverkoper of distributeur een abnormaal hoge winst garandeert. Het betreft een afwijking op het beginsel van de vrije prijsvorming van het Wetboek van economisch recht.

Aangezien de verkoop van beschermingsmaskers vóór de coronavirusepidemie niet plaatsvond buiten de professionele medische circuits (chirurgische maskers) of in doe-het-zelfzaken (FFP2- en FFP3-maskers), was het in dit geval niet mogelijk een stijging van de marktprijzen vast te stellen.

De Economische Inspectie heeft tijdens de controles zoveel mogelijk informatie verzameld om de brutowinstmarge van de (door)verkopers te bepalen (vergelijking tussen de aankoopprijs bij de distributeur en de verkoopprijs aan de consument).

De (door)verkopers werden ook ondervraagd over de hogere marges die werden toegepast in verhouding tot andere verkochte goederen of over de kosten die gepaard gingen met de vervaardiging van bepaalde specifieke producten (door de apotheek geproduceerde hydroalcoholische gel).

De Economische Inspectie heeft 323 controles uitgevoerd met betrekking tot abnormale winsten in apotheken, winkels die mochten openen of bij de betrokken leveranciers. Tweeëndertig processen-verbaal werden tegen de overtreders opgemaakt.

Tabel 6. Abnormale winst

	Aantal controles	Aantal processen-verbaal
Abnormale winst	323	32

Bron: FOD Economie

Fraude gerelateerd aan de COVID-19-pandemie

De Economische Inspectie zag een grote toename van het aantal meldingen gerelateerd aan het nieuwe fenomeen: fraude gerelateerd aan COVID-19. De fraude met bijvoorbeeld webshops die inspeelden op de lockdown door onder andere producten te verkopen om thuis te kunnen sporten of om bureaumateriaal te kopen, is in vergelijking met 2019 met 150 % toegenomen tot 13.780 meldingen in 2020.

Ook mondkmaskers en andere specifieke COVID-19-producten zoals desinfecterende gels werden aangeboden. De meest voorkomende inbreuken die werden vastgesteld, betroffen niet-levering en phishing.

De Economische Inspectie stelde vast dat de oplichters de communicatie van de overheid i.v.m. COVID-19 misbruikten om burgers op te lichten. Zo stelde de Economische Inspectie vast dat de communicatie vanuit de overheid over reisvouchers werd gevolgd door een toename aan meldingen over frauduleuze reisvouchers. Via de website van de FOD Economie en de Facebookpagina Pasoplichting is er telkens gewaarschuwd voor oplichting in verband met de COVID-19-pandemie.

In totaal werden 168 controledossiers aangemaakt en indien mogelijk werden de personen geïdentificeerd door de operatoren, banken en providers te contacteren voor identificatie. Zo werden de betrokken actoren door de Economische Inspectie 455 keer geïnformeerd.

Er werden 18 processen-verbaal opgesteld en de Economische Inspectie heeft meer dan 70 websites en 385 accounts (bankrekeningnummers, telefoonnummers en e-mailadressen) doorgegeven aan de betrokken actoren en hen op de hoogte gesteld van de modus operandi. Die websites en accounts zijn ondertussen niet langer in gebruik.

5.2.2. Tweede fase COVID-maatregelen (sinds oktober 2020)

Openingsuren (sinds 1 november)

Naar aanleiding van de beslissing van het Overlegcomité om niet-essentiële winkels te sluiten vanaf maandag 2 november 2020, voerde de Economische Inspectie op zondag 1 november 2020 een bijzondere controleactie over de naleving door grote winkels (ketens) van de wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in handel, ambacht en dienstverlening.

Het doel was zich te richten op non-foodwinkels (kleding, speelgoed, meubels, elektro, ...) die een grote menigte zouden kunnen trekken en die gewoonlijk niet op zondag open zijn, maar die besloten zouden hebben hun deuren uitzonderlijk te openen, in strijd met de regels over de wekelijkse rustdag.

Bijgevolg werden 365 winkels ter plaatse gecontroleerd. Er werden geen controles verricht in winkels waarvoor een afwijkende regeling gold. Tweeëndertig winkels waren open, in strijd met de wet, en moesten hun deuren sluiten. In geval van weigering werd tegen de overtredende onderneming een proces-verbaal opgemaakt.



Verbod op huis-aan-huisactiviteiten en beperkingen voor dienstverleners

In de maand november werd ons land getroffen door een tweede besmettingsgolf. De overheid greep in met nieuwe beperkingsmaatregelen om fysieke contacten tussen mensen zo veel mogelijk te vermijden. Dat betekende dat veel ondernemingen opnieuw moesten sluiten.

Om toe te zien op de naleving van de regels, werd ditmaal ook gekeken naar bepaalde inspectiediensten, om de politiediensten wat te ontlasten. Ook de Economische Inspectie kreeg daarom – met ingang van 1 december 2020 – voor het eerst bepaalde bevoegdheden in het kader van de crisismaatregelen uitgevaardigd door het Overlegcomité. Haar controleambtenaren beschikken namelijk over de nodige ervaring om controles uit te voeren in de beoogde ondernemingen en om gepast op te treden in het belang van de volksgezondheid én van de eerlijke concurrentie tussen ondernemingen.

Volgende toezichthoudende taken werden aan de Economische Inspectie toevertrouwd:

- verbod van huis-aan-huis- en leurersactiviteiten;
- verbod op het aanbieden van goederen aan huis;
- sluiting van niet-medische contactberoepen;
- verbod op dienstverlening aan huis en op dienstverlening waarbij de afstand van 1,5 meter met de klant niet gegarandeerd kan worden.

Tijdens de maand december 2020 werden er op proactieve wijze controles uitgevoerd op de verplichte sluiting van de niet-medische contactberoepen.

Voor de overige crisisbevoegdheden werden dossiers opgestart naar aanleiding van meldingen die de inspectie ontving via het Meldpunt of van andere instanties.

Onderzoeken mondkmaskers

Tijdens de COVID-crisis heeft de Economische Inspectie onderzoeken naar de conformiteit van de mondkmaskers opgedreven.

Op de Belgische markt werden 3 grote categorieën van maskers gedetecteerd:

- de comfortmaskers;
- de ademhalingsbeschermingsmaskers (FFP2/3, KN95, ...);
- de medische mondkmaskers (of chirurgische maskers);

De Economische Inspectie is deels bevoegd voor de onderzoeken van de comfortmaskers en de ademhalingsbeschermingsmaskers.

De comfortmaskers moeten voldoen aan de volgende regels:

- fabrikanten mogen enkel veilige producten op de markt brengen;
- de producten moeten voorzien zijn van een productidentificatie en de gegevens van de fabrikant/invoerder in de EU moeten vermeld zijn. Bovendien moeten de producten (maskers) voorzien zijn van een handleiding;
- de handleiding, de etikettering en de waarschuwingen moeten in een voor de gemiddelde consument begrijpbare taal opgesteld zijn gelet op het taalgebied waar de producten of diensten op de markt worden gebracht.



Bovendien mogen ze de consument niet misleiden door het onterecht aanbrengen van een logo zoals een CE-markering.

De conformiteit kan voor die categorie van beschermende mondklappers worden aangetoond door een EU-verklaring van overeenstemming en een certificaat van EU-typeonderzoek voor te leggen, uitgereikt door een aangemelde instantie die bevoegd is voor ademhalingsbeschermingsmaskers.

Beschermende mondklappers moeten wel voorzien zijn van een CE-markering gevolgd door een identificatienummer van de aangemelde instantie die de productiecontrole van het masker heeft beoordeeld.

In het kader van de pandemie stond de Europese Commissie in haar aanbeveling van 13 maart 2020 afwijkingen toe voor de naleving van de regels voor CE-markering en van de conformiteitsbeoordeling.

Uitzonderlijk werden PBM-mondklappers aanvaard die niet van de CE-markering waren voorzien op voorwaarde dat kon worden gewaarborgd dat dergelijke producten enkel beschikbaar werden gemaakt voor gezondheidswerkers gedurende de crisis en dat zij de reguliere distributiekanaal niet zouden betreden.

Als de conformiteit van de aangeboden ademhalingsbeschermingsmaskers niet kon worden aangetoond aan de hand van de hierboven vermelde documentatie, konden zij tijdens de crisis onderworpen worden aan het Alternative Test Protocol (ATP). Dit was een vereenvoudigd testprotocol waarbij een beperkt aantal essentiële vereisten werden beoordeeld.

De Economische Inspectie startte ambtshalve een onderzoek, na ontvangst van een melding en op vraag van andere overheidsdiensten.

In 2020 werden in dit kader 136 onderzoeken uitgevoerd. Naar aanleiding van die vaststellingen werden er 69 processen-verbaal en 3 waarschuwingen opgesteld.

Verder werden in 2020 39 controles uitgevoerd die betrekking hadden op het op frauduleuze wijze aanbieden van mondklappers die in het economische verkeer werden gebracht naar aanleiding van de COVID-19-crisis. Die controles richtten zich niet uitsluitend op ongeoorloofde kopieën van merken. Vaak was er ook sprake van het frauduleus aanbieden van onbestaande voorraden maskers, dit zowel aan overheden als particulieren, of van andere misdrijven.

5.3. Algemene onderzoeken

Los van de individuele onderzoeken die de Economische Inspectie uitvoert naar aanleiding van meldingen en op eigen initiatief, voert de Economische Inspectie jaarlijks enkele algemene onderzoeken uit. Die vormen de kern van de activiteiten op het vlak van markttoezicht. Het gaat om de controle op de toepassing van een of meerdere regelgevingen in een of meerdere economische activiteitensectoren gedurende een vooraf gedefinieerde periode.

5.3.1. Prijsaanduiding

De Economische Inspectie heeft controles verricht op de prijsaanduiding in de sectoren detailhandel in kleding, schoenen en lederwaren, in de horeca, bij opticiens, kappers, schoonheidsspecialisten en (niet-medische) lichaamsverzorging, apotheken, diensten met betrekking tot huisdieren, bakkerijen, slagerijen en voedingswinkels.

Bovendien werd de informatie in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) gecontroleerd, evenals de naleving van de basisinformatievereisten op alle websites/Facebookpagina's met betrekking tot de identificatie van de dienstverlener.

Doelstellingen van de campagne

Het doel van het onderzoek was de basiswetgevingen op economisch gebied te controleren, namelijk:

- de correcte toepassing van de regelgeving over prijsaanduiding, zowel voor producten als diensten die ondernemingen aan consumenten aanbieden. Het betreft een basisregelgeving, die al heel lang bestaat en voldoende gekend is door de betrokken sectoren. De prijsaanduiding is essentieel voor de transparantie van de markt (om de consumenten de mogelijkheid te geven de prijzen te vergelijken), de bescherming van de consumenten en een eerlijke concurrentie;
- de naleving door de gecontroleerde onderneming van de regelgeving inzake de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), en de basisinformatieverplichtingen voor alle websites (vitruine of e-commerce)/Facebookpagina's met betrekking tot de identificatie van de dienstverlener.

Resultaten van het onderzoek

Van de 2.038 op dat vlak gecontroleerde ondernemingen waren er 803 (dus 39,4 %) in overtreding (voor alle gecontroleerde wetgevingen). Er werden 986 waarschuwingen opgesteld (daarbij kregen sommige ondernemingen verschillende processen-verbaal van waarschuwing, omdat ze verschillende wetgevingen overtraden) en 88 processen-verbaal met voorstel tot transactie, ter sanctionering van de ernstigste situaties.

Tabel 7. Controle prijsaffichering

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Prijsaffichering	2.038	986	88

Bron: FOD Economie

Wat meer specifiek de naleving van de regelgeving over prijsaanduiding betreft, blijkt uit de resultaten van het onderzoek dat het inbreukpercentage per gecontroleerde sector als volgt is: detailhandel in kleding (18,7 %), detailhandel in schoenen (8,9 %), detailhandel in lederwaren (4,5 %), slagerijen (15,8 %), bakkerijen (31 %), hotels en andere vakantieaccommodatie (50 %, maar weinig representatieve steekproef), restaurants en bars (45,2 %), apotheken (35,7 %), kappers (39,3 %), diensten in verband met huisdieren (68,3 %), opticiens (19,4 %), schoonheidsspecialisten/niet-medische lichaamsverzorging (52,9 %), voedingswinkels (25,4 %).

Op het gebied van de prijsaanduiding, het voornaamste thema van dit algemeen onderzoek, is het percentage inbreuken dus nog steeds vrij hoog voor de meeste betrokken sectoren (behalve voor de detailhandel in schoenen en lederwaren), met hoge uitschieters voor de sectoren horeca en schoonheidsspecialisten/niet-medische lichaamsverzorging, maar vooral voor de diensten in verband met huisdieren. In vergelijking met de algemene onderzoeken 2017-2018-2019 blijkt voor de sectoren die in casu ook werden gecontroleerd, dat, afgezien van de voedingssector en de detailhandel in kleding (waarvoor de resultaten stabiel zijn), het inbreukpercentage (relatief) lager is voor de sectoren detailhandel in schoenen, slagerijen en bakkerijen, en (relatief) hoger voor de sectoren horeca en schoonheidsspecialisten/niet-medische lichaamsverzorging.

Die cijfers moeten echter gerelativeerd worden, aangezien voor alle sectoren samen, slechts 3,2 % van de gecontroleerde zaken een aanzienlijk gebrek op het vlak van prijsaanduiding vertoonde (opmaak van proces-verbaal zonder voorafgaand gebruik van de waarschuwingsprocedure en onmiddellijke regularisatie).

5.3.2. Etikettering van niet-alcoholische dranken

Tussen maart en december 2020 heeft de Economische Inspectie van de FOD Economie 306 winkels, gaande van nachtwinkels tot supermarkten, aan een grondige controle onderworpen wat de etikettering van niet-alcoholische dranken betreft.

Doelstellingen van de campagne

Het doel van de campagne was om na te gaan of, naast de algemene verkoopregels, de regels over de etikettering van niet-alcoholische dranken werden nageleefd.

De Economische Inspectie heeft onder meer gecontroleerd of de consument correct werd geïnformeerd over:

- de benaming van het levensmiddel;
- de lijst van ingrediënten;
- de nettohoeveelheid van het levensmiddel;
- de naam of handelsnaam en het adres van de exploitant van het levensmiddelenbedrijf.

In België schrijft de specifieke regelgeving over het taalgebruik bij etikettering voor dat de verplichte vermeldingen moeten worden aangegeven in de taal van het taalgebied waar het product wordt verkocht. De naleving van die regels is in het bijzonder gecontroleerd tijdens dit onderzoek.

Resultaten van het onderzoek

In 46,7 % van de gevallen werd bij de eerste controle ten minste één inbreuk vastgesteld.

De aangetroffen problemen waren echter niet bij alle handelaars ernstig en gingen niet altijd over etikettering van de producten. Wat de aan de consument verstrekte informatie betreft, was, afgezien van de problemen in verband met het taalgebruik, slechts 3 % van de handelaars in overtreding (9 inbreuken). Anderzijds blijkt uit de resultaten dat in 19 % van de gevallen (59 inbreuken) problemen werden vastgesteld met het taalgebruik bij de etikettering. Daar zijn verschillende redenen voor: verplichte tweetaligheid in Brussel, ingevoerde producten en/of producten uit andere EU-lidstaten, en het bijna systematisch ontbreken van Duitstalige etikettering in het Duitstalige gebied. In totaal verkocht 22 % van de handelaars niet-alcoholische dranken in strijd met de etiketteringsvoorschriften.

In totaal hebben de medewerkers van de Economische Inspectie 105 waarschuwingen en 17 processen-verbaal opgesteld.

Tabel 8. Etikettering van non-alcoholische dranken

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Etikettering non-alcoholische dranken	306	105	17

5.3.3. Energielabels

Tussen september 2020 en januari 2021 heeft de Economische Inspectie 183 controles uitgevoerd bij handelaars die huishoudelijke elektronietoestellen te koop aanbieden aan consumenten.

Die controles hadden hoofdzakelijk betrekking op de correcte etikettering van energielabels. Bij 60,1 % van de uitgevoerde controles bleek de etikettering van energielabels niet volledig in orde te zijn.

Doelstellingen van de campagne

Energielabels zorgen voor een identieke indeling van apparaten in alle EU-landen. Die classificatie is gebaseerd op een schaal die bestaat uit een kleurcode en een letter, die varieert van donkergroen/A+++ (meest energie-efficiënt) tot rood/G (meest energie-intensief). Sinds 1 maart 2021 wordt er naast het bestaande label een nieuw energielabel geïntroduceerd. Het nieuwe energielabel met energieklassen van A tot G is in eerste instantie van toepassing op wasmachines, was-droogcombinaties, elektronische schermen, koelapparaten en vaatwassers. De overige productcategorieën volgen later.

Aan de hand van het energielabel vergelijkt de consument eenvoudig de karakteristieken van apparaten in hun categorie. Denk maar aan het energie- of waterverbruik of aan de capaciteit. Bovendien zijn alle gegevens op het label gebaseerd op testnormen die voorgeschreven zijn in de Europese wetgeving; hierdoor kan de consument op basis van de energielabels toestellen uit de hele Europese Unie met elkaar vergelijken, op basis van juiste, vergelijkbare gegevens.

De Economische Inspectie controleerde vooral de aanwezigheid, de formele conformiteit en de correcte weergave van het energielabel van huishoudelijke toestellen zoals koelkasten, televisies, wasmachines, droogtrommels en ovens.

Naast de correcte etikettering van energielabels controleerde de Economische Inspectie ook de verplichtingen van ondernemingen in verband met de inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen, de algemene transparantieplichting voor websites en socialemediapagina's, het verbod op het hanteren van misleidende handelspraktijken jegens consumenten over de prijs, de prijsaanduiding van producten die te koop worden aangeboden in fysieke winkels en bepaalde verplichtingen voor de verkoop van producten via webshops.

Doelgroepen

Er werden 159 verschillende ondernemingen gecontroleerd, waarvan 10 buitenlandse ondernemingen die ook in België actief zijn. In het bijzonder werd er gefocust op de fysieke speciaalzaken (151 controles) en webshops in elektro (32 controles).

Resultaten van het onderzoek

Op de 183 uitgevoerde controles werden bij 138 (75,4 %) een of meerdere inbreuk(en) vastgesteld op het geheel van de gecontroleerde wetsbepalingen. In dat kader werden 135 waarschuwingen en 9 processen-verbaal opgesteld.

Wat betreft de correcte etikettering van energielabels werd bij 110 van de 183 uitgevoerde controles (60,1 %) een inbreuk vastgesteld. Verhoudingsgewijs werden bijna dubbel zoveel inbreuken vastgesteld bij webshops als bij fysieke winkels. 91 % van de vastgestelde inbreuken werd (onmiddellijk) geregulariseerd door de betrokken ondernemingen. Voor de overige inbreuken werd een proces-verbaal opgesteld, of werd de bevoegde buitenlandse handhavingsautoriteit ingelicht.

Tabel 9. Energietabels

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Energietabels	183	135	9

5.3.4. Meubelen en keukenbouwers

Tussen september en november 2020 heeft de Economische Inspectie 165 winkels die actief zijn in de meubelsector en de sector van de uitgeruste keukens onderworpen aan een grondige controle met betrekking tot de prijsaanduiding, het verbod op agressieve handelspraktijken en bepaalde informatieverplichtingen.

Doelstellingen van de campagne en gecontroleerde sectoren

De prijsaanduiding is essentieel voor de transparantie van de markt (om de consumenten de mogelijkheid te geven de prijzen te vergelijken), de bescherming van de consumenten en een eerlijke concurrentie tussen ondernemingen. De Economische Inspectie heeft eerder al bijzonder agressieve

handelspraktijken in de meubelsector vastgesteld. Volgens welbepaalde scenario's werden de consumenten telefonisch uitgenodigd om een cadeau te komen ophalen en hun mening te geven over een collectie meubelen of om meubelen te ontdekken die gericht waren op de verbetering van hun gezondheid. Om onmiddellijk een verkoopcontract te sluiten, boden de kleinhandelaars zeer grote prijsverminderingen aan. Na analyse bleek dat die onjuist waren, omdat de geafficheerde prijzen bijzonder overgewaardeerd waren om een grote kortingsmarge mogelijk te maken. Die praktijk is herhaaldelijk door de rechtbanken veroordeeld. Als gevolg van de gezondheids crisis en de verplichting om commerciële ruimtes en hotels te sluiten, is dit verschijnsel in de loop van 2020 echter zo goed als verdwenen.

Resultaten van het onderzoek

Van de 165 gecontroleerde ondernemingen begingen 87 ondernemingen een of meer inbreuken op het geheel van de gecontroleerde wettelijke bepalingen. Ongeveer de helft van de gecontroleerde etablissementen was in overtreding, namelijk 52,7%. Er werden 108 processen-verbaal van waarschuwingen en 2 processen-verbaal opgesteld.

Prijsaanduiding blijft het grootste probleem (51 % van de gegeven waarschuwingen). De gecontroleerde wettelijke bepalingen over de transparantie van de websites (38 %) en de inschrijving in de KBO (11 %) werden door diezelfde ondernemingen in mindere mate overtreden.

Tabel 10. Meubelen en keukenbouwers

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Meubelen en keukenbouwers	165	108	2

Bron: FOD Economie

5.4. Zomersolden 2020

Juli is traditioneel de koopjesmaand, maar in 2020 is dat door de coronacrisis uitzonderlijk augustus geworden. Hiervoor was een wetswijziging nodig, waardoor kleding- en schoenenwinkels pas vanaf 1 augustus 2020 mochten uitpakken met solden. De sperperiode van een maand, waarin geen solden mogen plaatsvinden, schoof ook een maand op van juni naar juli. Tot de verschuiving van die startdata werd besloten omdat winkeliers, door de verplichte sluiting van hun fysieke vestigingen, hun collectie tijdens het voorjaar onvoldoende hadden kunnen verkopen aan normale prijzen.

De Economische Inspectie stelt naar goede gewoonte 2 maal per jaar een onderzoek in naar de realiteit van de soldenprijzen en of hierbij geen misleidende handelspraktijken worden toegepast. In het kader van die uitzonderlijke omstandigheden besloot ze om uitzonderlijk extra onderzoeken in te stellen tijdens de sper- en soldenperiode, zodat elke winkelier de gewijzigde soldenperiode respecteerde en bovenal om de eerlijke mededinging te garanderen.

De Economische Inspectie heeft in totaal 664 winkels gecontroleerd. De winkels werden zowel gecontroleerd tijdens de sperperiode, om na te gaan of er geen kortingen werden aangekondigd, als tijdens de soldenperiode, waarbij onder meer onderzocht werd of er geen misleidende prijsverminderingen werden toegepast en of de prijzen correct werden aangeduid.

Tijdens de onderzoeken werden er in totaal 108 inbreuken vastgesteld door de controlemedewerkers van de Economische Inspectie. Het merendeel van die inbreuken werd, nadat de controlemedewerker de winkelier er uitdrukkelijk op wees, onmiddellijk in orde gebracht. De handhavingsmaatregel werd toegepast bij 62 van de 108 inbreuken. De overige inbreuken, die aldus niet onmiddellijk in orde werden gemaakt of te zwaarwichtig waren, maakten het voorwerp uit van 35 waarschuwingen en 11 processen-verbaal.

Tabel 11. Zomersolden

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Zomersolden 2020	664	35	11

Bron: FOD Economie

Consumentenbescherming

De consument moet informatie krijgen over de prijzen, de hoeveelheden, de samenstelling en de eigenschappen van talloze producten die op de markt worden aangeboden. Concreet betekent dit dat producten voorzien moeten zijn van informatieve etiketten en dat elke vorm van misleidende, oneerlijke of denigrerende reclame geweerd moet worden. Verder is het verboden om onrechtmatige bedingen op te nemen in een tussen twee partijen afgesloten contract, want ze leiden tot een onevenwichtige verhouding tussen rechten en verplichtingen van de partijen.



Op enkele uitzonderingen na is verkoop met verlies verboden. Afgedwongen aankoop is steeds verboden. Bijzondere verkoopwijzen zijn streng gereguleerd: openbare verkoop, opruiming, uitverkoop, verkoop op afstand, verkoop ten huize van de consument. De Economische Inspectie treedt op als toezichthoudende instantie voor reglementeringen die de consument beschermen.

Tabel 12. Aantal controles, processen-verbaal en processen-verbaal van waarschuwing

		Controle	Waarschuwing	Proces-verbaal
Handelspraktijken	Prijsaanduiding	6558	1345	275
	Aanduiding van hoeveelheden	106	36	10
	Etikettering, samenstelling en verkoopsbenaming	1064	378	96
	Geen levering	131	1	7
	Uitverkoop	914	33	17
	Verkoop met verlies	6	3	
	Verkoop op afstand	291	97	16
	Verkoop buiten de onderneming	53	9	20
	Informatie aan de consument	39	8	8
	Oneerlijke handelspraktijken	2203	211	224
	Ongewenste Communicaties	76	2	5
	Onrechtmatige bedingen	86	45	4
	Wettelijke garantie	95	29	7
	Minnelijke invordering van schulden	67	3	2
	Diensten van de informatiemaatschappij	Betalingsdiensten	4	
Carpass		47	3	13
Huwelijksbureaus		3		
Doorverkoop van tickets		6	1	2
Diensten van de informatiemaatschappij		3267	1111	98
Financiële diensten	Betalingsdiensten	59	12	1
	Consumentenkrediet	160	41	5
	Hypotheccair krediet	21	4	
Reizen	Financiële diensten	4		
	Reiscontracten	118	14	8
	Reizen	30		
Veiligheid van de consument	Timesharing	2		
	Veiligheid van consumenten	491	3	76

Bron: FOD Economie



6. Consumentenbescherming

6.1. Pakkettreizen

De Economische Inspectie beschermt de reizigers door erop toe te zien dat de reisorganisatoren en doorverkopers hun wettelijke verplichtingen nakomen wanneer zij pakketreizen verkopen. Het begrip “pakketreis” is gedefinieerd door de wet. Er is sprake van een pakketreis wanneer de reisovereenkomst een combinatie van vervoer en accommodatie omvat (bijvoorbeeld een vliegticket en een verblijf in een hotel, een cruise, ...), of een van die elementen samen met andere reisdiensten (bijvoorbeeld een treinticket in combinatie met een huurauto op de plaats van bestemming). Alle pakketreizigers, of zij nu om privéredenen of om professionele redenen reizen, genieten de wettelijke bescherming. Alleen zakenreizigers met een algemene overeenkomst met een reisorganisator komen niet in aanmerking voor de bescherming.

De Economische Inspectie houdt onder meer toezicht op de naleving van de volgende verplichtingen in verband met de verkoop van pakketreizen:

- precontractuele informatie en de inhoud van de overeenkomst;
- de mogelijkheid tot overdracht, de modaliteiten voor (prijs)wijziging van de overeenkomst;
- de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst en voor boekingsfouten;
- de terugbetaling van de reiziger in geval van annulatie;
- de bescherming in geval van insolventie.

Een van de sectoren die het meest door de coronaviruscrisis is getroffen, is ongetwijfeld de reissector. Om de impact van de crisis op de sector te beperken en de belangen van de reiziger te vrijwaren, heeft de toenmalige minister van Economie het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen aangenomen. Daardoor werd de verplichte terugbetaling van geannuleerde pakketreizen tijdelijk opgeschort en werd het voor de reisorganisator mogelijk een tegoedbon (coronavoucher) te verstrekken, die de reiziger niet kon weigeren. Die maatregel was van kracht van 20 maart 2020 tot en met 19 juni 2020.

De door de reisorganisatoren uitgegeven coronavouchers moesten aan bepaalde strenge voorwaarden voldoen:

- de tegoedbon vertegenwoordigt de volledige waarde van het bedrag dat de reiziger reeds had betaald;
- aan de reiziger wordt geen enkele kosten in rekening gebracht voor het afleveren van de tegoedbon;
- de tegoedbon heeft een geldigheid van minstens één jaar;
- de tegoedbon vermeldt uitdrukkelijk dat hij werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis;
- de tegoedbon is een titel ten aanzien van de reisorganisator die hem heeft uitgegeven;
- de reiziger besteedt de tegoedbon naar keuze.

Volgens de laatste cijfers die de Economische Inspectie van reisorganisatoren heeft ontvangen, hebben zij coronavouchers uitgegeven voor een totale waarde van ongeveer 350 miljoen euro.

De Economische Inspectie is belast met de controle op de geldigheid en de conformiteit van de coronavouchers. In 2020 heeft zij 705 meldingen ontvangen in verband met pakketreizen, met inbegrip van de meldingen over coronavouchers. De Economische Inspectie heeft 144 controles uitgevoerd, waarbij 14 processen-verbaal van waarschuwing en 9 processen-verbaal werden opgesteld.

Tabel 13. Pakketreizen

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Pakketreizen	144	14	9

Bron: FOD Economie

6.2. Evenementen

Om de impact van de coronacrisis op de evenementensector te beperken en de belangen van de tickethouders te beschermen, besloot de voormalige minister van Economie om specifieke maatregelen te nemen.

Een ministerieel besluit werd uitgevaardigd dat de verplichte terugbetaling van tickets opschort en de afgifte van een tegoedbon, die gelijk is aan het betaalde bedrag, toestaat, mits aan bepaalde voorwaarden voldaan wordt. Het eerste ministerieel besluit dateerde van 19 maart 2020 en werd meermaals verlengd in 2020. De laatste versie van 12 mei 2021 treedt buiten werking op 1 oktober 2021.

In 2020 heeft de Economische Inspectie 114 meldingen ontvangen over evenementen. 56 meldingen hadden betrekking op culturele evenementen, 22 op cursussen en lessen en 19 op sportieve evenementen.

92 van de 114 meldingen hadden betrekking op het ministerieel besluit over de privé- en publieke activiteiten van culturele, maatschappelijke, feestieve, folkloristische, sportieve en recreatieve aard. Bij een groot deel van de meldingen ging de melder niet akkoord met de voucherregeling of betrof het een burgerlijk geschil.

In 2020 werden er 21 controles uitgevoerd rond evenementen. Er werden geen waarschuwingen of processen-verbaal opgesteld. In plaats daarvan werd ingezet op onmiddellijke regularisatie van inbreuken,

aangezien de evenementensector zeer zwaar getroffen werd door de coronacrisis. Een andere reden is dat er amper tot geen uitgestelde evenementen definitief verplaatst zijn of hebben plaatsgevonden.

6.3. Minnelijke invordering van schulden

Wanneer de consument er niet in slaagt zijn schuld op gewone wijze te betalen, dan kan de schuldeiser een beroep doen op een incassobureau, een gerechtsdeurwaarder of advocaat.

Zij moeten daarbij een aantal regels respecteren.

In 2020 heeft de Economische Inspectie 369 meldingen ontvangen tegen reguliere incassobureaus. Dit is meer dan een halvering ten opzichte van 2019. Er werden 67 controles ingesteld. Dit resulteerde in drie waarschuwingen en twee processen-verbaal, wat in dezelfde lijn ligt als voorgaande jaren.

Tabel 14. Minnelijke invordering van schulden

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Minnelijke invordering van schulden	67	3	2

Bron: FOD Economie

6.4. De energiesector

In 2020 heeft de Economische Inspectie het onderzoek voortgezet dat het jaar voordien werd gestart naar de praktijken van de energieleveranciers die het akkoord “De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt” hebben ondertekend.

Globaal genomen wordt dat sectoraal akkoord, gezien het aantal betroffen residentiële klanten, relatief goed nageleefd, rekening houdend met het feit dat bepaalde regels uit het akkoord belangrijker zijn dan andere.

De bepalingen waarmee de leveranciers het minst rekening houden, zijn die over de informatie die op hun website aanwezig moet zijn. Zo zijn de twee regels die het minst worden nageleefd die over de aanwezigheid van de hyperlink naar de simulators van de regionale regulatoren en de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Energie.

Wat de klantenwerving betreft, hetzij telefonisch hetzij via verkoop buiten de onderneming, bestaan er interne procedures voordat de contracten worden geactiveerd en zijn die min of meer uitgewerkt. Wij merken op dat met name de verkoop buiten de onderneming een essentiële vector blijft om veranderingen van leverancier uit te lokken.

Tegelijkertijd heeft de Economische Inspectie de behandeling van klachten voortgezet in samenwerking met andere instanties die voor dat soort dossiers bevoegd zijn (de Ombudsdienst voor Energie en de regulatoren).

In dat verband werd bijzondere aandacht besteed aan een leverancier die misbruik maakte van het vertrouwen van sommige van zijn vroegere klanten door hen opnieuw te activeren zonder dat zij daar op regelmatige wijze mee hadden ingestemd. Over die praktijk is een proces-verbaal opgemaakt dat werd toegezonden aan de procureur des Konings.

6.5. De financiële sector

6.5.1. Onderzoek in samenwerking met de politiediensten

In maart 2020 heeft de federale gerechtelijke politie op verzoek van de onderzoeksrechter de medewerking gevraagd van de Economische Inspectie in een zaak van valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken bij hypothecaire kredieten.

Tegelijkertijd heeft de Economische Inspectie tegen een van de verdachten een proces-verbaal tot vaststelling van inbreuken opgemaakt wegens niet-naleving van verschillende wettelijke bepalingen.

6.5.2. Kredietwaardigheidsbeoordeling

De kredietgever (voor kredietovereenkomsten gesloten vanaf 1 december 2016) is niet enkel verplicht een grondige kredietwaardigheidsbeoordeling van de aanvragende consument te verrichten, maar hij moet ook voor iedere consument een kredietdossier aanleggen waarin de informatie - waarop de kredietwaardigheid is gebaseerd - wordt vastgelegd, gedocumenteerd en bijgehouden. Deze verplichtingen houden verband met één van de belangrijkste doelstellingen van de consumentenkredietwetgeving, namelijk het vermijden van overmatige schuldenlast bij consumenten.

Sinds 2017 is het toezicht op de naleving van deze verplichtingen dan ook een prioriteit. Naast de uitgebreide "Guidelines over de kredietwaardigheidsbeoordeling van de consument, in het kader van de toekenning van een consumentenkrediet" die in de kredietsector werden verspreid, werden ook verschillende omvangrijke onderzoeken opgestart bij kredietgevers die veel wanbetalers in hun klantenbestand hebben. Deze onderzoeken leidden in de voorbije jaren reeds tot aanpassingen van het acceptatiebeleid van verschillende gecontroleerde kredietgevers.

Deze aanpassingen hebben onder meer geleid tot strengere criteria inzake bijkomende wachtermijnen die geïmplementeerd werden voor herfinancieringskredieten, een vaker voorkomende en verhoogde manuele beoordeling in plaats van een automatische scoring, een nauwkeurigere check van de identiteitskaart, een aangepast algoritme voor het scoringsmodel en een apart kredietaanvraagformulier.

Eind 2019 werd een nieuw uitgebreid onderzoek gevoerd bij één van de grootste spelers in de sector van het consumentenkrediet. Deze kredietgever meldde tijdens dit onderzoek dat hij zijn acceptatiebeleid inzake consumentenkrediet zou aanpassen en dat in de toekomst meer de nadruk gelegd zou worden op de terugbetalingscapaciteit in hoofde van de consument.

Deze kredietgever verstrengde ook de regels voor het toestaan van een herfinancieringskrediet en dit type kredieten wordt voortaan enkel nog toegestaan indien er ook een voordeel voor de consument aan verbonden is (een lagere rentevoet, een lager totaal terug te betalen bedrag, een verkorte looptijd, een lagere maandlast...).

Uit de statistieken van de Centrale voor kredieten aan particulieren blijkt ondertussen dat het aantal achterstallige kredietovereenkomsten in 2020 voor het vierde opeenvolgende jaar afnam.

6.5.3. Corona betalingsuitstel kredieten

Consumenten die door de strenge coronamaatregelen getroffen werden door een vermindering van hun beschikbare inkomen of problemen ondervonden om hun consumentenkrediet of hypothecair krediet tijdig terug te betalen, konden in 2020 - dankzij overheidsmaatregelen - een tijdelijk betalingsuitstel vragen aan hun kredietgever.

Consumenten die meenden dat hun kredietgever ten onrechte geen betalingsuitstel verleende voor hun consumentenkrediet of hypothecair krediet, konden zowel via het Meldpunt als via het Contact Center hulp inroepen. De Economische Inspectie, die in 2020 instond voor het toezicht op de correcte naleving van de voorwaarden voor het verkrijgen van een betalingsuitstel, behandelde die meldingen. Een belangrijke vaststelling was dat het aantal meldingen of vragen heel beperkt was. De Economische Inspectie behandelde slechts een achttal meldingen over niet-toegestaan betalingsuitstel. Na analyse bleek dat er geen enkele inbreuk kon worden vastgesteld.

6.5.4. Kosten gebruik betaalkaart

In de loop van maart 2020 heeft het coronavirus er niet alleen voor gezorgd dat de Economische Inspectie op een andere manier is gaan werken, maar er zijn ook inbreuken aan het licht gekomen die voordien niet actueel waren.

Een inbreuk die in die periode ook vaker werd gemeld, was het aanrekenen van extra kosten aan de consument voor het gebruik van een bepaald betaalinstrument.

Er zijn echter een aantal klachten binnengekomen die bevestigen - en bewijzen - dat in een winkel een supplement werd betaald naar aanleiding van een aankoop met een betaalkaart. Na analyse van die meldingen en van het bijgevoegde bewijsmateriaal heeft de Economische Inspectie processen-verbaal van waarschuwing opgesteld tegen acht handelaars.

6.5.5. Kredietreclame

Hoewel de omstandigheden om controles ter plaatse uit te voeren niet evident waren, zijn er via de taskforce kredietreclame in 2020 toch 10 % meer onderzoeken van de reclame voor consumentenkrediet en/of hypothecair krediet uitgevoerd dan in 2019. In bijna 70 % van de controles respecteerde de adverteerder de wetgeving; dat is een lichte daling van 5 % tegenover 2019. In 2020 werden er door de taskforce 64 waarschuwingen en 3 processen-verbaal opgesteld.

In januari 2020 werd op het Autosalon een controle ter plaatse en een uitgebreide analyse van alle kredietreclames uitgaande van de auto- en motomerken uitgevoerd. Bijna 6 op de 10 kredietreclames bleken niet-conform te zijn, waarbij het verplichte duidelijk en opvallende karakter van het representatief voorbeeld vaak niet werd gerespecteerd. Daarnaast werden er nog veel subsidiaire inbreuken vastgesteld, evenals de niet volledige (correcte) vermelding van de boodschap. Dat resulteerde in 9 waarschuwingen en 2 processen-verbaal voor 5 automerken.



7. Voor een eerlijke en loyale concurrentie

Ondernemingen zijn de motoren van de economie. Hun activiteiten vragen een wettelijk kader dat garant staat voor eerlijke concurrentie en voldoende zekerheid biedt.

7.1. Sluikwerk

Om sluikwerk aan te tonen, kijkt de Economische Inspectie naar een aantal factoren:

- de omvang en de frequentie van het geleverde werk;
- het ontbreken van enig ondergeschikt verband (wat sluikwerk onderscheidt van zwartwerk);
- het ontbreken van een inschrijving in de KBO.

In 2020 ontving de Economische Inspectie 470 meldingen over sluikwerk. Ze heeft 447 onderzoeken gevoerd. Die leiden tot 47 waarschuwingen en 202 processen-verbaal.

Tabel 15. Sluikwerk

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Sluikwerk	447	47	202

Bron: FOD Economie

7.2. Dienstverlenende intellectuele beroepen

Het voeren van een beroepstitel en de uitoefening van bepaalde intellectuele beroepen (bv. boekhouder-fiscalisten, vastgoedmakelaars, landmeter-experten) zijn gereguleerd.

Wie die beroepen wil uitvoeren, moet ingeschreven zijn bij het desbetreffende beroepsinstituut.

De Economische Inspectie ontving 12 meldingen tegen intellectuele beroepen en voerde 29 controles uit. Dat leidde tot vier waarschuwingen en 19 processen-verbaal.

Tabel 16. Intellectuele beroepen

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Intellectuele beroepen	29	4	19

Bron: FOD Economie

7.3. Wekelijkse rustdag, openings- en sluitingsuren

Op een aantal uitzonderingen na legt de wet een wekelijkse rustdag en een beperking van de openingsuren op aan kleinhandelzaken, nachtwinkels en privé bureaus voor telecommunicatie. De wet geldt niet voor diensten.

In 2020 ontving de Economische Inspectie 227 meldingen en voerde zij 828 controles uit op wekelijkse rustdag en openings- en sluitingsuren. Die controles leidden tot 56 waarschuwingen en 88 processen-verbaal.

Tabel 17. Wekelijkse rustdagen en openings- en sluitingsdagen

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Wekelijkse rustdagen en openings- en sluitingsuren	828	56	88

Bron: FOD Economie

7.4. Bescherming van ondernemingen

De bevoegdheden van de Economische Inspectie werden recentelijk uitgebreid wat de bescherming van ondernemingen betreft. Op 1 september 2019 traden de bepalingen over oneerlijke marktpraktijken (b2b) al in werking. Misleidende en agressieve praktijken ten aanzien van ondernemingen kregen hierbij een wettelijk kader.

De bepalingen over onrechtmatige b2b-bedingen traden in werking op 1 december 2020 voor de overeenkomsten gesloten, hernieuwd of gewijzigd na die datum.

De FOD Economie publiceerde daarom in 2020 een brochure "Neen aan de wet van de sterkste", waarin die nieuwe b2b-reglementering wordt toegelicht.

Er werd binnen de Economische Inspectie een nieuwe cel opgericht die zich specifiek zal toeleggen op oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen. Die cel zal zich niet bezighouden met

mogelijke misbruiken van economische afhankelijkheid, wat een bevoegdheid is van de Belgische Mededingingsautoriteit.

Ondernemingen worden tevens geconfronteerd met een aantal bedrieglijke praktijken zoals reclameronselaars, bedrog met domeinnamen en bedrog met merken. De Inspectie probeert die problematieken van verschillende zijden te benaderen. Zo waarschuwt ze via een grijze lijst op de website van de FOD Economie voor malafide reclameronselaar. Momenteel bevat die 104 malafide ondernemingen; in 2020 werden hier 3 namen aan toegevoegd. Ze plaatst ook waarschuwingen via de Facebookpagina “Pasoplichting” en persartikels via de website van de FOD Economie. Ze organiseert daarenboven sensibiliseringscampagnes in samenwerking met stakeholders. Zo werd in 2020 aan de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders gevraagd om haar leden te waarschuwen voor mogelijk frauduleuze ondernemingen die actief zijn in de sector van beroepengidsen, reclame-inlassingen en domeinnamen die op de grijze lijst voorkomen, maar gebruik willen maken van een gerechtsdeurwaarder om mogelijk onterechte bedragen te innen bij consumenten.

Naast het preventieve luik spreekt het voor zich dat de Economische Inspectie ook op repressieve manier te werk gaat. De Economische Inspectie werkt voornamelijk op basis van meldingen van ondernemingen om malafide bedrijven op te sporen die b2b-fraude als modus operandi gebruiken. Daarnaast wordt zij ook via informele netwerken ingelicht over b2b-fraude.

In 2020 werden 4 controles ingesteld naar b2b-fraude, er werden twee processen-verbaal overgemaakt aan het bevoegde parket.



8. Kwaliteit en veiligheid van de producten

8.1. Beschermd geografische aanduidingen, oorsprongsbenamingen en gegarandeerde traditionele specialiteiten van landbouwproducten en levensmiddelen

De Europese Unie heeft een systeem tot valorisatie en bescherming van agrovoeding opgesteld om de diversifiëring van de landbouwproductie te bevorderen, de productbenamingen te beschermen tegen onrechtmatige inbezitting en namaak, en de consumenten te informeren over de specifieke kenmerken van producten. De Economische Inspectie ziet toe op de naleving van dat systeem.

Een beschermd oorsprongsbenaming is de benaming van een product waarvan de productie, de verwerking en de bereiding in een bepaald geografisch gebied moeten geschieden, met erkend en vastgesteld vakmanschap. In het geval van een beschermd geografische aanduiding (BGA) moet de band met het geografische gebied blijven bestaan in minstens een van de stadia van productie, verwerking of bereiding. De vermelding "gegarandeerde traditionele specialiteit" (GTS) verwijst niet naar een geografische oorsprong, maar heeft tot doel de nadruk te leggen op de traditionele samenstelling van het product of op de traditionele productiewijze hiervan.

Tabel 18. Controle op geografische aanduidingen

In eenheden.

Gecontroleerde producten	Vaststellingen			
	Controles	Monsters	Waarschuwing	Pv's
BOB-producten (niet alc.)	74			
BGA-producten (niet alc.)	156		2	
GTS kriek, geuze en traditionele fruitbieren	3		1	
Buitenlandse producten	3		3	
BGA jenevers	23			
BOB en BGA Belgische wijn	107	95		1

Bron: FOD Economie.

8.1.1. Controles op de economische reglementering van de voedingssector

De productie en de commercialisering van voedingsmiddelen zijn onderworpen aan duidelijke economische regels. Naast de behandeling van klachten van consumenten en bedrijven, wordt de kwaliteit van levensmiddelen gewaarborgd en economische fraude op het vlak van samenstelling en etikettering bestreden.

De Economische Inspectie ziet erop toe dat:

- de consument de door de wet voorgeschreven productinformatie krijgt;
- die minstens is opgesteld in de taal van de gebruiker;
- de informatie en de gevoerde publiciteit eerlijk, correct en ondubbelzinnig zijn;
- de in de handel gebrachte voedingsmiddelen in overeenstemming zijn met hun geëtiketteerde, en desgevallend wettelijk voorgeschreven samenstelling en kwalitatieve vereisten, onder meer via staalname en analyse.

Tabel 19. Controles op de economische reglementering van de voedingssector

In eenheden.

Controles	Vaststellingen			
	Controles	Monsters	Waarschuwing	Pv's
Honing	8	2	5	4
Watergehalte diepvriesvis en schaaldieren	1			
Etikettering rundsvlees jonger dan 1 jaar	81			
Watergehalte in pluimvee	50	50		
Informatieverstrekking aan de consument over vis en bedrog	79	4	22	2
Verplichte vermeldingen bij de handel in verse groenten en fruit (land van oorsprong, variëteit, klasse)	74		42	6
Etikettering voedingsmiddelen inclusief misleidende publiciteit	132		28	6
waarvan:				
1° oorsprong vlees	4		2	
2° beweringen over het ambachtelijk karakter van voedingswaren	4		1	2
3° handelsbenamingen van vegetarische en veganistische voedingswaren	31			
4° eieren	37			5
Samenstelling van (verwerkt) vlees	1		1	
Boter - wettelijke samenstelling	1			1
Bottelen van wijn en gedistilleerde drank	165	17		1
Productie van Belgische wijn	166		9	
Productie gedistilleerde drank	9		4	2
Authenticiteit en benaming olijfolie	58	22	26	
Totaal voeding	1267	190	135	30

Bron: FOD Economie

8.2. De fysieke veiligheid van de consument

In 2020 vonden er 491 onderzoeken over productveiligheid plaats, werden er in het totaal 307.344 producten vernietigd, 358.121 producten werden teruggestuurd naar de leverancier en 546.686 producten werden geconformeerd.

Er werden 3 processen-verbaal van waarschuwing en 76 aanvankelijke processen-verbaal opgesteld.

De Economische Inspectie neemt onder meer deel aan het Rapex-systeem. Het Rapex-systeem is een Europees netwerk voor snelle uitwisseling van informatie tussen de Europese lidstaten over gevaarlijke producten, met uitzondering van voedingsmiddelen, farmaceutische en medische hulpmiddelen. Dankzij die informatie tussen de lidstaten kunnen gevaarlijke producten nationaal worden opgespoord alvorens zich een ongeval voordoet op het Belgische grondgebied.

Om de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, wordt voor elke melding ingeschat hoe groot de kans is dat het product op de Belgische markt aanwezig is. Dat gebeurt aan de hand van de informatie van de melding zelf (gegevens producent, foto's ...) en door bijkomend onderzoek (via het internet). Op basis van die inschatting werden er 148 meldingen onderzocht, 23 producten of verdelers van die producten werden teruggevonden op de Belgische markt.

8.2.1. Nationale campagnes

Speelgoed bestemd voor kinderen jonger dan 3 jaar

De Economische Inspectie organiseerde een nationale controlecampagne over speelgoed bestemd voor kinderen onder de 3 jaar. Tijdens deze campagne werden 57 speelgoedjes ter plaatse gecontroleerd. Indien ter plaatse een non-conformiteit werd vastgesteld, werd een monster genomen voor verdere analyse. In het totaal werden er 18 monsters genomen en overgemaakt aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie.

Tafelspitplank

Op 13 augustus 2020 werd een ministerieel besluit houdende verbod op het op de markt brengen van kleine tafelbraadspitten gepubliceerd. Een tafelspitplank is een keukentoestel dat bestaat uit een kleine braadspit die rust op een steun (een statief of plank) boven een schaal waarin een brandstof wordt aangestoken, waardoor een open vlam ontstaat die bedoeld is om te braden. Die toestellen worden individueel (per gast) aan tafel gebruikt.

Aan het gebruik van die toestellen zijn diverse risico's verbonden:

- het spit kan omkantelen waardoor een brand ontstaat;
- het gebruik ervan kan binnenshuis leiden tot een koolstofmonoxidevergiftiging;
- bij aanraking kunnen brandwonden opgelopen worden.

De Economische Inspectie heeft naar aanleiding hiervan een onderzoek gestart. Uit de onderzoeken is gebleken dat die tafelspitplanken voornamelijk werden aangeboden in Oost- en West-Vlaanderen.

In 18 handelszaken werden de toestellen teruggevonden. Er werden 15 waarschuwingen opgesteld.

8.3. Controles in het kader van de aardolieproblematiek

De dossiers over de kwaliteit van de aardolieproducten kunnen efficiënt worden behandeld dankzij de uitstekende samenwerking met de Algemene Directie Energie van de FOD Economie en in het bijzonder met Fapetro, het Fonds voor de analyse van aardolieproducten.

In 2020 bezorgde Fapetro 316 dossiers aan de Economische Inspectie met resultaten buiten specificatie voor publieke pompen of opslagplaatsen van brandstoffen.

De Economische Inspectie maakte 224 processen-verbaal van waarschuwing en 31 processen-verbaal op aan verdelers en uitbaters van verdeelpunten van aardolieproducten, maar ook aan uitbaters van depots van aardolieproducten. In 2020 is vastgesteld dat bepaalde stations meerdere en herhaalde inbreuken pleegden, wat leidde tot de verzegeling van twee ervan, waarvan één voor een periode van bijna drie maanden. Wanneer de uitbater weigert zich te schikken naar de wet, wordt het dossier doorgestuurd naar het parket.

Voorts werden verscheidene controles verricht op de toepassing van de maxumprijzen voor aardolieproducten. Er werden meerdere inbreuken vastgesteld en er werden vijf processen-verbaal naar de parketten gestuurd.

8.4. Controles van etikettering voor niet-voeding

Onderzoeken in de textielsector in 2020 onthulden een aantal inbreuken zowel voor de etikettering van de reële samenstelling als voor de etikettering op zich.

In de loop van het jaar werden 15 monsters genomen, wat half zoveel is als gewoonlijk, waarbij rekening moet worden gehouden met de langdurige sluiting van de textielwinkels. Als gevolg van die controles werden 4 processen-verbaal opgesteld. Uit die gegevens mag geen veralgemeend inbreukpercentage voor de hele textielsector worden afgeleid, aangezien de monsters worden genomen op basis van een in de loop der tijd verfijnde risicoanalyse.

Tabel 20. Etikettering niet-voeding

	Aantal controles	Aantal processen-verbaal
Etikettering niet-voeding	15	4

Bron: FOD Economie



9. Intellectuele rechten

9.1. Toezicht op het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten

In België valt het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten onder het toezicht van de Controledienst van beheersvennootschappen van auteursrechten en naburige rechten. Die dienst is onderdeel van de Economische Inspectie. Het toezicht dat de Controledienst uitoefent, bestaat uit een juridische en boekhoudkundige controle op de beheersvennootschappen.

In de sector van het collectief beheer worden door de beheersvennootschappen (Sabam, Reprobel, PlayRight, ...) auteursrechten en naburige rechten geïnd voor rechthebbenden (auteurs, componisten, uitgevers, producenten, uitvoerende kunstenaars) die dan na inhouding van werkingskosten worden verdeeld en uitbetaald onder de rechthebbenden.

In 2020 werd specifiek toezicht uitgeoefend op 21 beheersvennootschappen, 2 collectieve beheersorganisaties met bijkantoor in België en op 3 onafhankelijke beheersentiteiten die in België gevestigd zijn.¹ Dit aantal is onveranderd gebleven sinds 2018.

9.1.1. Impact coronacrisis

Ook in de sector van het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten heeft de coronacrisis gevolgen gehad. Zo ondervonden verschillende beheersvennootschappen door het niet-doorgaan van evenementen, festivals, concerten, theatervoorstellingen, ... een daling in de inningen ten opzichte van de geïnde rechten in de voorgaande jaren. Verschillende beheersvennootschappen

¹ Op de website van de FOD Economie is een actuele lijst terug te vinden: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Intellectual-property/Voorstelling-beheersvennootschappen-auteursrechten.pdf>

hebben verhoogde uitbetalingen gedaan om de impact op hun rechthebbenden te beperken en hebben noodfondsen gecreëerd om getroffen rechthebbenden te ondersteunen.

De Controledienst beheersvennootschappen heeft een bevraging verstuurd naar de beheersvennootschappen met betrekking tot de concrete impact op de werking van de beheersvennootschap door de coronacrisis (inningen, verdelingsproces, personeelsbeleid, ...). Verdere informatie hierover is terug te vinden in het specifieke activiteitenverslag van de Controledienst.

De Controledienst onderzocht naar aanleiding van meldingen nader de situatie bij gebruikers die een jaarovereenkomst hebben gesloten met een beheersvennootschap om het muziekgebruik in hun uitbating te dekken. Door de maatregelen die genomen werden ter bestrijding van het coronavirus, moesten velen hun uitbating tijdelijk sluiten. De meldingen hadden betrekking op de vraag of de jaarovereenkomst aangepast kon worden enkel voor de maanden dat de uitbating open was. Ook al was er een tijdelijke gedwongen sluiting, toch bleef de toepassing van de meeste lopende jaarovereenkomsten geldig. Indien de uitbating drie opeenvolgende maanden dicht was, kon de uitbating een toepassing van het seizoenstarief billijke vergoeding aanvragen, waarbij het tarief berekend werd op het aantal maanden dat de uitbating open was.

9.1.2. Recurrente controleactiviteiten

In 2020 oefende de Controledienst de activiteiten uit die voortvloeien uit zijn bevoegdheden zoals vastgelegd in boeken XI, XV en XVII van het Wetboek van economisch recht.

Volgende activiteiten werden onder meer uitgeoefend:

- Het onderzoek van zeven wijzigingen van de statuten en/of het Algemeen Reglement, acht tariefwijzigingen en zes wijzigingen van verdelingsreglementen waarbij in het totaal 12 beheersvennootschappen zijn betrokken;
- Afsluiting van de controle van de aangiftes van de beheersvennootschappen met betrekking tot het boekjaar 2018 en de opstart van de controles van de aangiftes voor boekjaar 2019. De aangiftes werden gecontroleerd op basis van een checklist om op een uniforme wijze de controle bij alle beheersvennootschappen te verrichten;
- Het onderzoek en de behandeling van 104 meldingen, waarvan 51 betrekking hadden op beheersvennootschappen, 40 meldingen hadden betrekking op de onafhankelijke beheersentiteit Permission Machine;
- De erkenning van een controleur van één beheersvennootschap bij ministerieel besluit om vaststellingen te doen op het gebruik van het repertoire van deze beheersvennootschap overeenkomstig artikel XI.263, §3 WER. Via een ander ministerieel besluit werd de erkenning van 8 medewerkers ingetrokken, omdat zij niet langer werkzaam zijn voor de betrokken beheersvennootschap;
- De goedkeuring bij ministerieel besluit van 1 juli 2020 (BS 10.07.2020) van het verdelingsreglement van Auvibel voor de reproducties voor eigen gebruik van de uitgaven van de uitgevers van werken van letterkunde en van beeldende of grafische kunst;
- De facturatie van de bijdrage aan het organiek fonds van de onder het toezicht van de Controledienst vallende beheersvennootschappen en andere entiteiten ten bedrage van 574.824 euro, berekend op de geïnde bedragen uit het boekjaar 2018;
- Naar aanleiding van de controles van de aangiftes en de verificaties van de cijfers doorgegeven door de beheersvennootschappen heeft de Controledienst vastgesteld dat er in 2019 door de beheersvennootschappen een bedrag aan rechten werd geïnd van 298.091.707 euro. Het bedrag aan uitbetaalde rechten bedroeg 264.652.339 euro. De beheersvennootschappen houden werkingskosten af voor de diensten die ze verlenen ten opzichte van hun rechthebbenden. De

gemiddelde werkingskosten in de sector bedragen 14,69 %. De schuld aan de rechthebbenden, met andere woorden het bedrag dat nog openstaat om te verdelen, bedraagt 664.707.671 euro, waarvan 37,08 % momenteel niet mogelijk is om uit te betalen aan de rechthebbenden.

- De guidelines met betrekking tot de boekhoudkundige en administratieve organisatie van de beheersvennootschappen werden in 2020 geüpdatet. Die herwerking was nodig door de inwerking-treding van het koninklijk besluit van 29 september 2019 tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 april 2014. De guidelines bevatten richtlijnen aan de beheersvennootschappen over de toepassing van dit koninklijk besluit. Een aangepast model van jaarrekeningen werd eveneens ter beschikking gesteld aan de beheersvennootschappen.

9.1.3. Activiteitenverslag Controledienst

De Controledienst publiceert jaarlijks zijn activiteitenverslag. In dat verslag wordt een beeld gegeven van de sector van het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten en een gedetailleerd overzicht van de activiteiten van de Controledienst. Er worden statistieken gegeven met betrekking tot de evolutie van de geïnde rechten en van de in de loop van 2015 tot 2019 verdeelde en betaalde rechten, alsook cijfers met betrekking tot de schuld aan rechthebbenden, de reserves, de werkingskosten en de termijn tussen de inningen van de rechten en de uitbetalingen ervan aan de rechthebbenden.

Dat verslag is beschikbaar op de website van de FOD Economie.

9.2. Strijd tegen namaak

In 2020 werden er 360 controles ingesteld op de verkoop van namaakgoederen. Hierbij werden er 83.729 producten in beslag genomen. Naar aanleiding van die controles stelde de Economische Inspectie 168 processen-verbaal op. In 49 gevallen werden de vastgestelde inbreuken afgehandeld met een waarschuwing.

Tabel 21. Namaak

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
Namaak	360	49	168

Bron: FOD Economie

De belangrijkste productcategorieën van in beslag genomen goederen zijn de volgende:

- speelgoed (44 %)
- kledij en accessoires (16 %)
- verzorgingsproducten (15 %)
- schoenen (15 %)

9.2.1. De verkoop van namaak door particulieren

Ongeveer één derde van het totale aantal uitgevoerde controles vond plaats in een bewoond lokaal. Het ging meer bepaald om controles op de verkoop van namaakgoederen buiten de reguliere handel. Vaak gaat het in die gevallen om particulieren die namaak te koop aanbieden via sociale media. De Economische Inspectie stelt een opmars vast van de verkoop via zogenaamde "showrooms". Het gaat om lokalen in private woningen die zijn ingericht als winkelruimte. Die showrooms blijven verborgen voor het grote publiek. Enkel een specifiek cliënteel dat werd benaderd via sociale media krijgt toegang. De verkopers in kwestie doen aanzienlijke inspanningen om in de showroom de sfeer van een luxueuze winkel op te roepen. Daarenboven zijn in showrooms vaak grote hoeveelheden namaakgoederen voorradig. Zo nam de Economische Inspectie in één enkele verkoopruimte 3.500 producten in beslag. In een ander geval werd er palend aan de verkoopruimte een illegaal productie-atelier voor parfum aangetroffen. Die controle gaf aanleiding tot een inbeslagname van zo'n 7.000 producten.

9.2.2. Namaakspeelgoed

Een groot aandeel van de in beslag genomen namaakgoederen valt binnen de categorie speelgoed. In 2020 vonden immers een aantal omvangrijke controles bij groothandelaars in speelgoed plaats. Hierbij werden telkens aanzienlijke hoeveelheden namaakartikelen aangetroffen. Ook nam de Economische Inspectie deel aan de operatie "LUDUS", gecoördineerd door EUROPOL en OLAF. In het kader van deze operatie werden op basis van informatie van OLAF controles uitgevoerd bij invoerders van speelgoed. Naar aanleiding van die acties werd er namaakspeelgoed in beslag genomen.

9.2.3. De Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij

In 2020 verscheen het uitvoeringsbesluit waarbij de Interministeriële Commissie voor de strijd tegen namaak en piraterij (verder ICSNP) werd opgericht. In de ICSNP zetelen de verschillende overheidsdiensten die betrokken zijn bij de strijd tegen de verkoop van namaakgoederen, waaronder de FOD Financiën, de FOD Justitie en de Federale Politie. In de ICSNP werd tevens een operationele werkgroep opgericht. Die werkgroep is belast met het creëren van synergieën tussen de bevoegde autoriteiten met het oog op een operationele samenwerking in de strijd tegen namaak en piraterij. De Economische Inspectie neemt het voorzitterschap van die operationele werkgroep voor haar rekening. In een eerste fase zal er een structuur worden opgezet waarbinnen de bevoegde autoriteiten onderling gegevens kunnen uitwisselen over de strijd tegen de verkoop van namaakgoederen.



10. De Economische Inspectie en het internet

Om het volledige potentieel van e-commerce te benutten, is het noodzakelijk dat consumenten vertrouwen hebben in de internethandel. Een kleine minderheid aan malafide internethandelaars volstaat om dat vertrouwen aan het wankelen te brengen. De Economische Inspectie stelt dan ook alles in het werk om ervoor te zorgen dat de economische spelregels ook voor internethandel gerespecteerd worden.

De Economische Inspectie heeft 3.253 controles uitgevoerd met betrekking tot e-commerce. Er werden 1.125 waarschuwingen verstuurd en 102 processen-verbaal opgesteld.

Tabel 22. E-commerce

	Aantal controles	Aantal waarschuwingen	Aantal processen-verbaal
E-commerce	3253	1125	102

Bron: FOD Economie

10.1. Black Friday en Cyber Monday

Gezien de toename van “Black Friday”- en “Cyber Monday”-acties bij ondernemingen, heeft de Economische Inspectie de bekendste spelers op de markt gecontroleerd.

17 van de 31 gecontroleerde websites vertoonden inbreuken. Van de 17 websites worden er 10 geëxploiteerd door Belgische ondernemingen.

De vastgestelde inbreuken gaan over misleidende praktijken voor de prijzen, de berekeningswijze van de prijzen en het bestaan van een specifiek prijsvoordeel. Die inbreuken kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën:

- De aankondiging van prijsvermindering geeft een hogere prijs weer dan de prijs die vóór de prijsvermindering werd weergegeven.
- De aankondiging van prijsvermindering geeft een prijs weer die identiek is aan de prijs die vóór de prijsvermindering werd weergegeven.
- De aankondiging van prijsvermindering geeft een foutieve en te hoge doorgehaalde referentieprijs weer.

Die praktijken kunnen worden beschouwd als een misleidende handelspraktijk over de prijs, of de berekeningswijze van de prijs, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel.

Een proces-verbaal werd opgesteld en gestuurd naar de Belgische ondernemingen die in overtreding waren. Voor de buitenlandse ondernemingen werden de vaststellingen van overtreding naar de bevoegde autoriteiten gestuurd voor verdere opvolging.

10.2. Geoblocking

Op 1 juni 2019 werd de Economische Inspectie bevoegd voor de handhaving van de verordening die er onder meer voor moet zorgen dat klanten aankopen kunnen doen via een webshop naar keuze in de gehele Europese Economische Ruimte. Zo mag de onderneming de klant niet ongevraagd doorverwijzen naar zijn eigen lokale versie van de website of de klant bijvoorbeeld uitsluiten van bepaalde acties omdat hij niet in hetzelfde land woont als de vestigingsplaats van de onderneming.

Er werden in 2020 slechts weinig meldingen ontvangen rond geoblocking, wat mogelijk te wijten is aan de eerder lage bekendheid van de verordening. Bovendien werden ook weinig inbreuken vastgesteld. Dat kan vermoedelijk verklaard worden door de sterke inburgering van grensoverschrijdende e-commerce in België.

Desalniettemin werden 22 websites gecontroleerd in het kader van een Europese actie rond leveringsproblemen waarbij ook inbreuken op de geoblockingverordening werden gecontroleerd. In een geval werd een inbreuk vastgesteld waarbij de consument zonder vereiste toestemming werd doorverwezen naar een lokale versie van de website. Verder werd tijdens een van de controles op eigen initiatief een Belgische webshop betrappt op het lanceren van een actie die enkel was voorbehouden voor Belgische consumenten. Tot slot werd vastgesteld dat bepaalde buitenlandse webshops sommige producten niet beschikbaar stelden voor Belgische consumenten, dit omdat de nodige software niet functioneel was in ons land of omdat het gebruik van die producten verboden zou zijn volgens de Belgische wetgeving.

De vastgestelde inbreuken werden intussen geregulariseerd.



11. Fraudebestrijding

11.1. Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de economische Fraude (ICCF)

De Economische Inspectie is voorzitter van de Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de Economische Fraude (ICCF). Die brengt verschillende controlediensten samen en richt zich op acties tegen economische fraude.

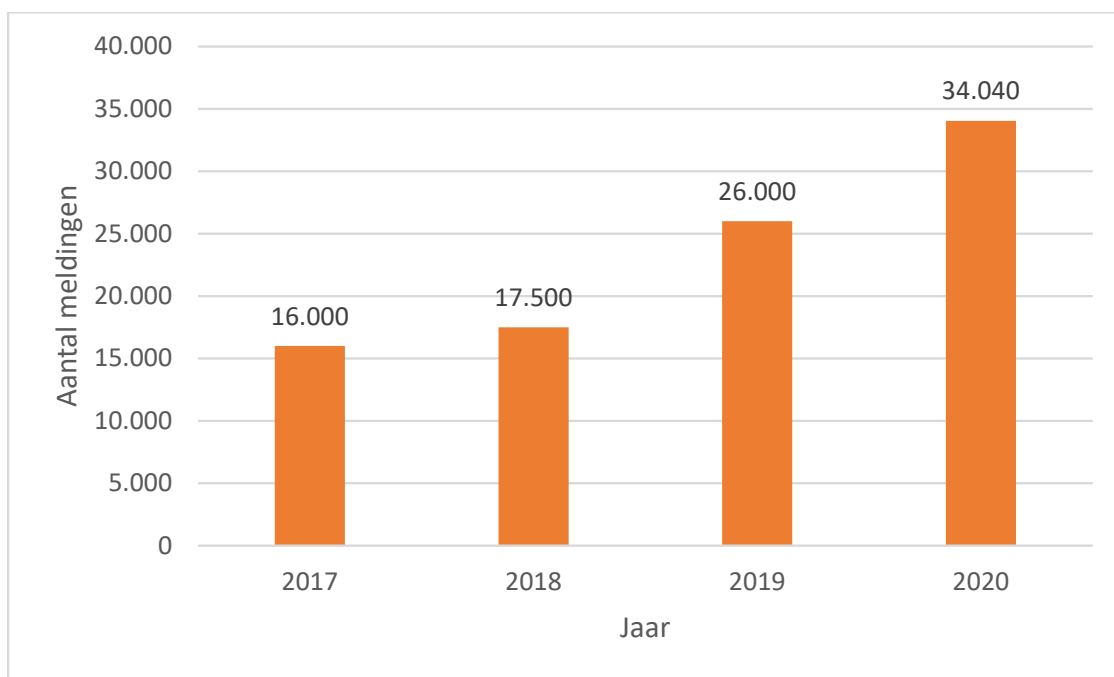
Onder economische fraude verstaan we ook alle schendingen van de financiële belangen van de Europese Unie. De ICCF vervult ook de rol van Anti-fraud coordination service (AFCOS) en beheert op die manier de relaties tussen de Europese antifraudedienst (OLAF) en België.

In het kader van AFCOS is de Economische Inspectie aangesteld om OLAF bij te staan bij de controles ter bescherming van de financiële belangen van de EU tegen fraude en andere onregelmatigheden. In 2020 heeft de Economische Inspectie samen met OLAF vier gezamenlijke controles uitgevoerd in dossiers waarbij een vermoeden bestond van fraude ten koste van de financiële belangen van de Europese Unie.

11.2. Strijd tegen massafraude

In 2020 ontving de Economische Inspectie 34.040 meldingen over bedrog via het Meldpunt. Dat is een stijging van ruim 31 procent in vergelijking met het jaar voordien, toen er 26.000 meldingen werden ingediend. De Economische Inspectie zette in 2020 dan ook maximaal in op de strijd tegen massafraude, en dat op verscheidene fronten. Ze opende in 2020 676 dossiers naar aanleiding van meldingen in verband met bedrog.

Grafiek 3. Aantal meldingen over bedrog



Bron: FOD Economie

Verder lichtte de Economische Inspectie naar aanleiding van haar onderzoeken de betrokken bankinstellingen in over betaalinstrumenten die door oplichters werden gebruikt. Tot slot werden ook telecomoperatoren geïnformeerd over oproepnummers en IP-adressen die door fraudeurs werden gebruikt. In 2020 werden er 744 identificatieverzoeken verzonden aan telecomoperatoren, bankinstellingen, hosting providers en registry's. 75 Belgische .be-domeinnamen werden offline gehaald naar aanleiding van een kennisgeving door de Economische Inspectie. De Economische Inspectie heeft voor 167 websites in 2020 de betrokken actoren in kennis gesteld van de modus operandi.

Anderzijds zette de Economische Inspectie in op sensibilisering. Ze deed dat via de publicatie van persberichten, het up-to-date houden van verscheidene grijze lijsten op haar website, zoals de grijze lijsten van malafide reclameronselaars, televerkopers en frauduleuze incassobureaus, de publicatie van waarschuwingsberichten op de Facebookpagina Pasoplichting en de lancering van sensibiliseringscampagnes. Zo werd op 30 oktober 2020 een persbericht verspreid over de gevaren van frauduleuze incassobureaus met als titel "Fictieve incasso... echte oplichting". Daarnaast werd op 14 oktober 2020 de sensibiliseringscampagne Trap Niet In de Val gelanceerd en werden er in het jaar 2020 48 berichten op de pagina Pasoplichting gepubliceerd. Het doel van die campagne was om de bevolking te waarschuwen voor drie vaak voorkomende fraudefenomenen, waaronder frauduleuze webshops, valse incassobureaus en valse personen en organisaties. Aan de hand van radiospotjes, een campagnewebsite en een campagne op sociale media werd de bevolking aangeleerd hoe je die fraudefenomenen kan herkennen, wat je moet doen om te voorkomen dat je het slachtoffer wordt van deze vorm van oplichting en hoe je moet reageren wanneer je toch in de val bent getrapt.



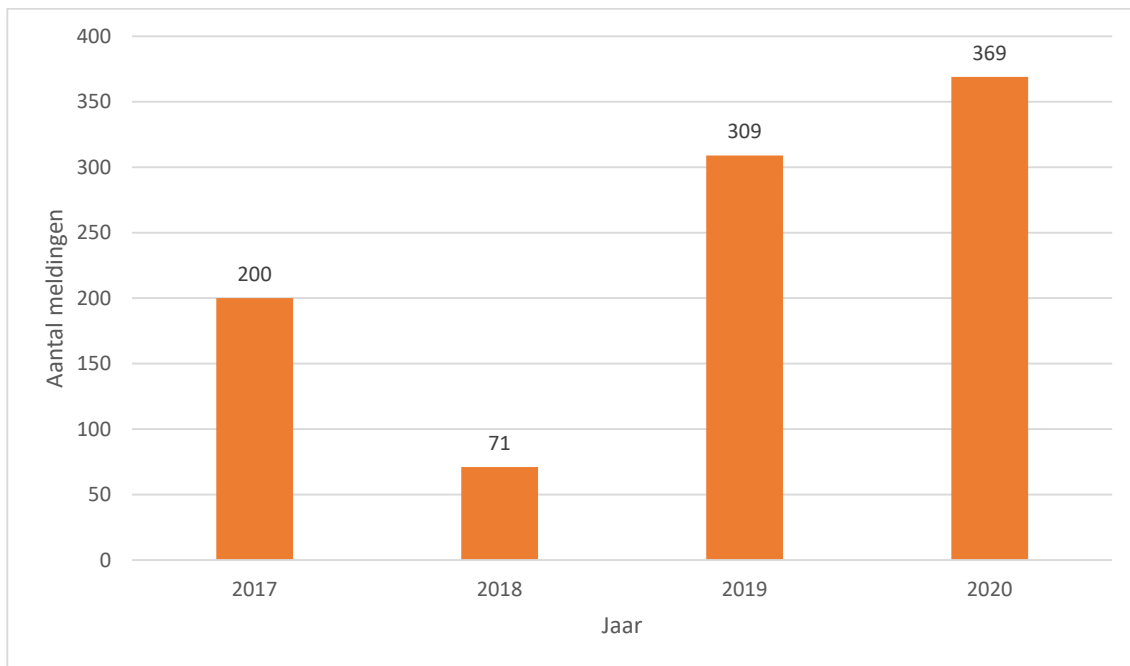
Voorts heeft de Economische Inspectie in 2020 ook enkele minicampagnes op touw gezet, zoals de publicatie van een persbericht en een informatieve folder om te waarschuwen voor de gevaren van frauduleuze kredietgevers. Ook werd eind 2020 in samenwerking met de beroepsverenigingen van gerechtsdeurwaarders en incassobureaus bijvoorbeeld een e-mailcampagne gelanceerd met als doel die beroepsgroepen bewust te maken van de problematiek van frauduleuze bedrijvengidsen.

Aangezien bedrog een veelkoppig monster is waarvoor meerdere overheidsinstanties bevoegd zijn, is een transversale en gecoördineerde aanpak van belang. Daarom zetelt de Economische Inspectie in verschillende nationale en internationale overlegorganen, waaronder het Fraud Prevention Team, een initiatief van het parket van de procureur des Konings van Brussel, dat verscheidene partners bij elkaar brengt en tot doel heeft de aanpak op het vlak van preventie rond (online) oplichting te harmoniseren en samenwerking tot stand te brengen. Tot slot is de Economische Inspectie ook een partner van het Nationaal Platform Massafraude, een werkgroep die alle partners rond het thema Massafraude samenbrengt. De werkgroep bestaat uit vertegenwoordigers van onder andere het Openbaar Ministerie, de Federale Gerechtelijke Politie, de FSMA, de FOD Financiën, Interpol en CFI en heeft als doel de aanpak van massafraude te coördineren.

11.2.1. Vervalste facturen

In 2020 ontving de Economische Inspectie 369 meldingen over vervalste facturen. Dat is een stijging van ongeveer 19 procent in vergelijking met het jaar voordien, toen er 309 meldingen werden ingediend. Hierbij worden facturen, die door een onderneming aan een klant (zowel consumenten als ondernemers) worden verzonden, tijdens de verzending onderschept. Hierna wijzigt de oplichter het bankrekeningnummer op de factuur, waarna hij het aan de uiteindelijke klant bezorgt. De onderschepping kan zowel fysiek gebeuren, wanneer de factuur per post wordt verzonden, maar ook digitaal, wanneer er sprake is van een elektronische factuur. In dat laatste geval gebruiken oplichters vaak hacking-technieken. In overeenstemming met de toenemende digitalisering van de samenleving, merkte de Economische Inspectie op dat vervalste facturen in 2020 steeds vaker via e-mail werden verstuurd, en minder vaak via briefpost.

Grafiek 4. Evolutie van het aantal meldingen over vervalste facturen



Bron: FOD Economie

Voor dat fraudefenomeen werkt de Economische Inspectie intensief samen met de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) en de verschillende binnenlandse bankinstellingen. De Economische Inspectie brengt die diensten op de hoogte van de bankrekeningnummers en de modus operandi die door de oplichters gebruikt worden. Zo werden er in 2020 62 kennisgevingen verstuurd aan bankinstellingen waarvan een bankrekeningnummer gebruikt werd op een vervalste factuur. Op basis van die uitwisseling van informatie konden in een aantal dossiers clusters van verdachten in kaart worden gebracht.

11.2.2. Fraude met cryptomunten

De Economische Inspectie ziet meerdere vormen van fraude met cryptomunten. Zo zijn er frauduleuze beleggingsplatformen waarbij de fraudeurs torenhoge rendementen beloven, fraude bij het beleggen in sportwedenschappen, fraude bij online betalen met cryptomunten (voornamelijk via aankopen van producten bij zoekertjessite en websites komt dit voor) en walletfraude waar het slachtoffer bij het uitvoeren van een betaling wordt omgeleid naar een andere website.

In 2020 ontving de Economische Inspectie 1.923 meldingen die verband houden met cryptomunten. Die cijfers zijn in dalende lijn tegenover de 2.589 meldingen die de Economische Inspectie ontving in 2019. De Economische inspectie heeft 12 controles ingesteld in 2020 over fraude met cryptomunten.

De voorbije jaren heeft de Economische Inspectie de betrokken actoren geïnformeerd over de werkwijze van de fraudeur(s) zodat zij hier aandachtiger voor zijn geworden en indien nodig de toegang tot websites kunnen deactiveren, blokkeren of beperken. De Economische Inspectie werkte ook actief samen met politionele diensten en andere actoren bij de aanpak van het probleem.

11.2.3. Bedrieglijk verkrijgen van gegevens

Ook in 2020 heeft de Economische Inspectie bijzondere aandacht besteed aan dat fraudefenomeen dat vele vormen kan aannemen.

Bij die vorm van fraude ontvangt het slachtoffer een e-mail, een advertentie via sociale media, een WhatsApp-bericht, een telefonische oproep of een sms-bericht waarbij een oplichter zich voordoeft als een bekende organisatie en hem onder een vals voorwendsel geld probeert afhandig te maken.

Oplichters verzenden bijvoorbeeld sms-berichten met de boodschap dat ze nog een onbetaalde factuur hebben van een overheidsdienst, zoals de FOD Financiën, of een bekende onderneming, zoals een pakjeskoerier, een bankinstelling of een telecomoperator. Tijdens de coronapandemie werd er ook een aanzienlijk aantal tekstberichten verzonden waarin mensen gevraagd werd om in het kader van contacttracing of coronavaccinatie op een link te klikken die het slachtoffer naar een valse website bracht.

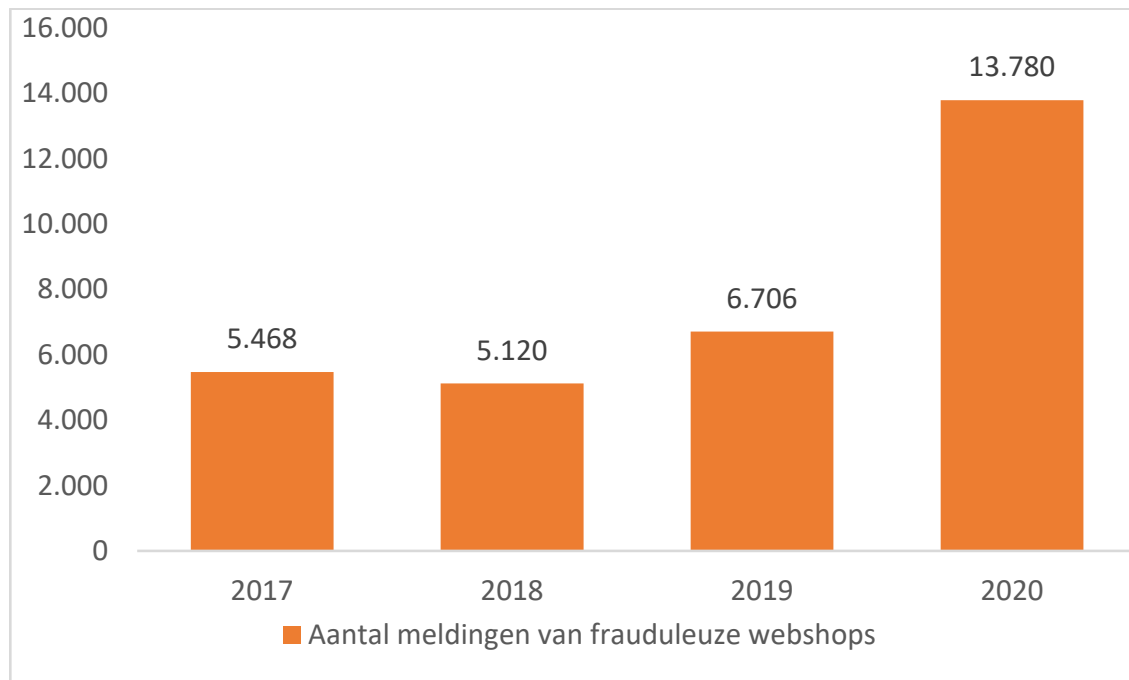
De Economische Inspectie ontving in 2020 13.833 meldingen over valse sms'en en e-mails. Ze stelde 55 controles in en ze informeerde de betrokken instanties over de modus operandi van de fraudeurs.

11.2.4. Valse webshops

Onze samenleving is veranderd door de toenemende digitalisering van onze samenleving, waarbij burgers steeds meer activiteiten online verrichten. Ook fraudeurs vinden steeds meer hun weg naar onlinefraude. De COVID-19-pandemie heeft daarin nog een versterkende rol gespeeld. De fraude is met 150 % toegenomen in 2020. Online zijn diverse websites te vinden die dezelfde of gelijkaardige producten aanbieden. Hier zitten ook frauduleuze websites tussen. Hier ontbreken vaak – maar niet altijd – de contactgegevens van de beheerder. Wanneer de gegevens wel vermeld worden op frauduleuze webshops zijn die ofwel onbestaande of werden die gekopieerd van een bestaande, legitieme onderneming.

In 2020 ontving de Economische Inspectie 13.780 meldingen in verband met valse webshops. In het totaal werden 159 controles ingesteld. De Economische Inspectie heeft 129 websites proberen te identificeren en de betrokken actoren in kennis gesteld van de modus operandi. Er werden 102 processen-verbaal opgesteld voor webshops.

Grafiek 5. Aantal meldingen van frauduleuze webshops



Bron: FOD Economie

Wanneer de daders worden geïdentificeerd, neemt de Economische Inspectie de nodige maatregelen, wordt een onderzoek ingesteld en wordt een dossier overgemaakt aan de bevoegde autoriteiten. In sommige dossiers wordt overgegaan tot het afsluiten van websites, bankrekeningnummers, telefoonnummers en e-mailadressen. De Economische Inspectie werkt op verschillende niveaus bilateraal en multilateraal samen met buitenlandse autoriteiten om frauduleuze webshops te bestrijden.

Het merendeel van de frauduleuze webshops waarvan de Economische Inspectie melding ontving, bevatte geen .be-extensie. De geregistreerde financiële schade die gemeld werd bij de Economische inspectie liep in 2020 op tot 21.542.791,08 euro. Dat is een sterke stijging ten opzichte van 2019.

De stijging van het aantal meldingen over malafide webshops is vermoedelijk te wijten aan de toename van het aantal consumenten dat online aankopen verricht en fraudeurs die inspelen op de crisis door het oprichten van fictieve websites die beschermingsmateriaal en vrijetijdsartikelen aanbieden. Voorbeelden hiervan zijn mondkmaskers, ontsmettingsalcohol, sportmaterialen en jacuzzi's.

11.2.5. Abonnementenvalkuilen

Via verschillende communicatiekanalen (e-mail, messaging, reclame, sociale netwerken) wordt de consument het aanbod gedaan om kortingsbonnen te ontvangen, een product of dienst gratis uit te proberen, of aan een wedstrijd deel te nemen. Wanneer de consument op dat aanbod ingaat, verbindt hij zich, zonder daar duidelijk en vooraf over te zijn geïnformeerd, tot een betalend abonnement waarvan de bedragen rechtstreeks van zijn rekening worden afgeschreven.

In 2020 heeft de Economische Inspectie 453 meldingen ontvangen. In die gevallen wordt een juridische analyse uitgevoerd en wordt zo nodig een onderzoek ingesteld. In dat kader trachten de inspecteurs de auteurs van die advertenties te identificeren en te verhoren. Indien er effectief inbreuken

op het Wetboek van economisch recht worden vastgesteld, wordt een proces-verbaal opgemaakt en aan het parket toegezonden.

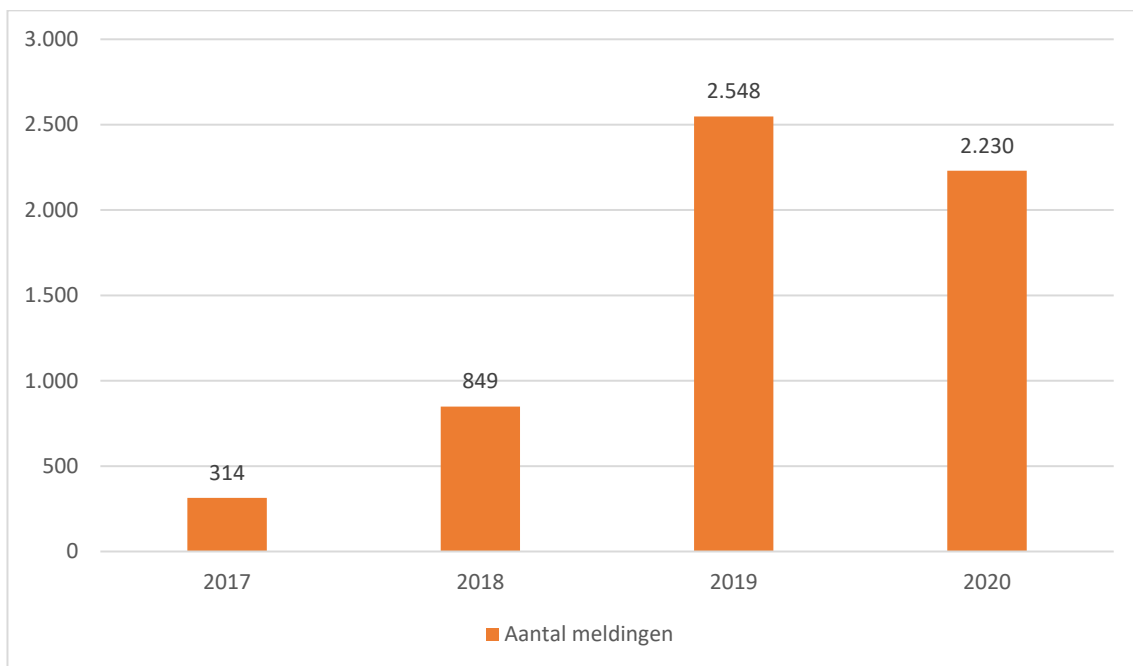
11.2.6. Frauduleuze incassobureaus

De Economische Inspectie stelt vast dat de oplichters fictieve incassobureaus alsnog gebruiken om mensen aan te zetten tot betaling. Die incassobureaus hebben vaak een website waarbij alle vereiste informatieverplichtingen vermeld worden en zijn ingeschreven in een handelsregister, waardoor de indruk wordt gewekt dat zij een erkend incassobureau zijn.

Die fictieve incassobureaus zijn niet ingeschreven als incassobureau bij de FOD Economie, wat een inbreuk is op de wetgeving.

De grijze lijst van incassobureaus waarover de FOD Economie meldingen ontvangt, bevat momenteel 68 namen. Twee nieuwe namen werden in 2020 toegevoegd. Die lijst is beschikbaar op de website van de FOD Economie.

Grafiek 6. Aantal meldingen frauduleuze incassobureaus



Bron: FOD Economie

In 2020 heeft de Economische Inspectie 2.230 meldingen ontvangen in verband met frauduleuze incassobureaus. In 2019 waren er dat nog 2.548. De Economische Inspectie stelt vast dat er een lichte daling is in het aantal meldingen voor frauduleuze incassobureaus tegenover 2019.

Die aanpak werd dan ook voortgezet in 2020. In 2020 werden 16 processen-verbaal over frauduleuze incassobureaus opgesteld, voor het niet-respecteren van de wet over minnelijke invordering van schulden van de consument en oplichting. Er werden 34 websites afgesloten na een kennisgeving door de Economische Inspectie.

In de strijd tegen frauduleuze incassobureaus werkt de Economische Inspectie ook in 2020 nauw samen met andere partijen, zoals de parketten, het Centrum voor Financiële Informatieverwerking, telecomoperatoren, hostingproviders en bankinstellingen.

11.2.7. Frauduleuze televerkopers

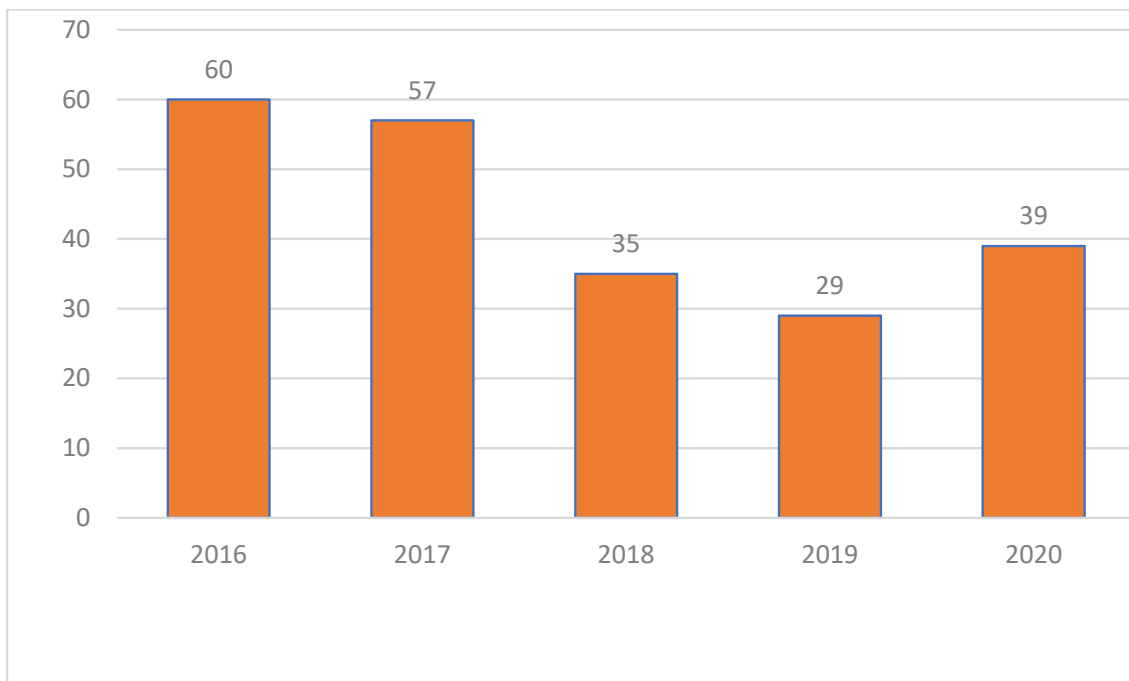
Ook in 2020 kwamen er talrijke meldingen binnen over fraude door televerkopers. Fraudeurs bellen consumenten op zonder hun toestemming met een aantrekkelijk aanbod. Vaak gaat het om kortingsbonnen voor reizen. Ze sturen dan een e-mail om te bevestigen, maar zelfs wanneer de consument niet ingaat op het aanbod, worden aanmaningen verzonden en vervolgens agressieve incassobureaus ingeschakeld.

Om die praktijken te stoppen, werd in 2018 een grijze lijst opgesteld waarin die frauduleuze televerkopers zijn opgenomen, samen met de frauduleuze incassobureaus die daarvoor invorderingen doen. Op die grijze lijst werden in 2020 5 nieuwe namen van frauduleuze televerkopers toegevoegd, waardoor er momenteel een 50-tal namen op die grijze lijst staan. In 2020 heeft de Economische Inspectie in dat kader 3 processen-verbaal opgesteld.

11.2.8. Piramideverkoop

Via piramideverkoop komt geleidelijk aan een netwerk van verkopers tot stand. De voornaamste doelstelling is het netwerk zo groot mogelijk te maken. Deelnemers kunnen vooral geld verdienen door andere verkopers te werven. De verkoop van producten is onbestaande of slechts bijkomstig. De leden zijn vaak verplicht grote bedragen neer te tellen als garantie en om dure opleidingen te betalen. Van belang is te onderstrepen dat zowel het opzetten van een piramidesysteem als het eraan deelnemen, strafbaar zijn. Een piramidesysteem is een structuur waarin nieuwe leden oude leden bekostigen, in de overtuiging dat zij hun plaats in de piramide kunnen bereiken, terwijl die zo beperkt zijn dat de overgrote meerderheid van de deelnemers verliezen lijdt die soms immens zijn, terwijl enkele personen aan de top van de piramide de inkomsten binnenrijven.

Grafiek 7. Aantal meldingen piramideverkoop



Bron: FOD Economie

In 2020 werden 39 meldingen ontvangen over piramideverkoop. De Economische Inspectie heeft 9 onderzoeken ingesteld in 2020 en 1 proces-verbaal opgesteld. Uit analyse van de meldingen bleek dat consumenten voornamelijk gerekruteerd worden via sociale media om in een systeem van piramideverkoop te stappen. Een van de consequenties voor de Economische Inspectie is dat die vorm van rekrutering veel informeler gebeurt en bijgevolg dus ook moeilijker opspoorbaar is. De

verschuiving die vastgesteld werd sinds 2017 van piramideverkoop naar systemen met piramidale structuur, waarbij bijvoorbeeld gevraagd wordt om te investeren in of rond cryptomunten, werd in ook in 2020 voortgezet.

11.3. Preventie van het witwassen

11.3.1. Beperking op betalingen in contanten

De controle op de naleving van de beperking op betalingen in contanten wordt met name uitgevoerd tijdens de algemene onderzoeken van de Economische Inspectie. Gezien de omstandigheden was de reikwijdte van die onderzoeken beperkt en werd die specifieke controle niet uitgevoerd.

In totaal werd de naleving van de beperking op betalingen in contanten in 2020 in 92 dossiers gecontroleerd. Die controles hebben geleid tot 5 waarschuwingen en 31 processen-verbaal. De sectoren die het meest werden gecontroleerd, waren de diamantsector, recycling van schroot, sport- en recreatiediensten, de bouwsector en de goudsector.

Met name in de goudsector, de sector van tweedehandswagens en recycling van schroot werden processen-verbaal opgesteld wegens inbreuken.

11.3.2. Preventie van witwassen van geld bij vastgoedmakelaars

Vastgoedmakelaars moesten in 2020 gedurende twee periodes alle activiteiten staken. Logischerwijs heeft de Inspectie haar controles in de sector gedurende die periodes opgeschort.

Niettemin heeft de Inspectie 7 grondige controles uitgevoerd bij vastgoedmakelaars om na te gaan of zij voldeden aan hun verplichtingen op het gebied van witwaspreventie.

De Inspectie heeft in de loop van het jaar 10 nieuwe procedures voor administratieve geldboetes ingeleid en ze heeft er 15 afgesloten.

11.3.3. Controles van de bedrijvententra

In 2020 heeft de Economische Inspectie haar controlecampagne in de sector van dienstverleners aan vennootschappen die domiciliëringdiensten aanbieden, voortgezet.

Er werden 85 controles uitgevoerd op de naleving van de verplichting tot registratie van de dienstverleners van vennootschappen. Er werden 9 waarschuwingen en 37 processen-verbaal opgesteld.

In de zomer werd er ook een reglement gepubliceerd om de verplichtingen inzake witwaspreventie nader te omschrijven.

Tot eind 2020 heeft de Inspectie een zekere tolerantie aangehouden voor de naleving van de bepalingen inzake witwaspreventie bij die dienstverleners. De Inspectie heeft 5 controles verricht bij dienstverleners aan vennootschappen in verband met hun verplichtingen op het gebied van witwaspreventie. In 2020 hebben die controles geleid tot twee waarschuwingen.

11.3.4. Controle van antiquairs en kunsthandelaars

De wet van 20 juli 2020 tot omzetting van de vijfde antiwitwasrichtlijn (2018/843 van 30 mei 2018) onderwerpt verschillende spelers in de kunstsector aan witwaspreventie: antiquairs, kunstgalerieën,

organisatoren van beurzen en salons, veilinghuizen en gespecialiseerde entrepots. De Economische Inspectie is begonnen met een analyse van de witwasrisico's van de sector, die zal leiden tot de publicatie van reglementen waarin de verplichtingen van de onderworpen entiteiten worden gespecificeerd.

Tegelijk werden tien onderzoeken gevoerd in het kader van dossiers met een opsporingsonderzoek of een gerechtelijk onderzoek. Die dossiers betreffen antiquairs en kunsthandelaars en gaan over vermoedens van witwassen van geld, financiering van terrorisme, illegale handel in cultuurgoederen, valsheid in geschrifte en gebruik van valse stukken, en misleidende handelspraktijken.

11.3.5. Controles in de diamantsector

Elke handelaar in diamant moet in zijn onderneming een antiwitwasverantwoordelijke aanwijzen die toeziet op de naleving van de in het reglement opgelegde verplichtingen:

- identificatie van de cliënten (met specifieke maatregelen voor verrichtingen op afstand, voor politiek prominente personen of voor het bepalen van de uiteindelijke begunstigen);
- een waakzaamheidsplicht (de gegevens ten minste eenmaal per twee jaar actualiseren);
- een bewaringsplicht (vijf jaar voor de bewijsstukken);
- de plicht tot opleiding en sensibilisering van de werknemers.

De handelaars moeten daarover jaarlijks een activiteitenverslag indienen.

De diamantairs kregen ook uitstel om dat verslag in te dienen. Wel werd bij 35 diamanthandelaars een inhoudelijke controle van het ingediende antiwitwasverslag gedaan ("spot checks"). Die maatregel werd genomen wegens hiaten in het verslag of bij een vermoeden van manipulatie. Ook werd er nagegaan of er geen contante verrichtingen plaatsvonden boven de toegelaten limiet, bepaald door artikel 67 van de wet van 18 september 2017. Die controles hebben geleid tot de opstelling van een proces-verbaal wegens betalingen in contanten boven de wettelijke limiet.



12. De Economische Inspectie internationaal

12.1. Multilaterale samenwerking in de Europese Unie

Op 17 januari 2020 werd de Europese verordening 2017/2394 van kracht. Ze vervangt de oude CPC-verordening uit 2006 en legt verdergaande spelregels op voor de samenwerking tussen consumentenbeschermingsautoriteiten in de EU. Om dat te bewerkstelligen, werd onder meer voorzien in uitgebreidere bevoegdheden voor de autoriteiten, een nieuw kader voor gecoördineerde acties, nieuwe gemeenschappelijke procedures en betere informatie-uitwisseling. Die nieuwe verordening maakt deel uit van het "pakket elektronische handel" (strategie voor de digitale eengemaakte markt voor Europa) en kwam er na een evaluatie van de bestaande verordening.

Voor België is de Economische Inspectie nog steeds de enige bevoegde autoriteit en haar dienst Internationale Coördinatie vervult de functie van enig verbindingsbureau. Als bevoegde autoriteit is zij verantwoordelijk om aan de verzoeken uit andere lidstaten te voldoen. Het verbindingsbureau is verantwoordelijk voor de (nationale) coördinatie van de samenwerking.

12.1.1. Dossieruitwisseling

Onderstaande tabel geeft het aantal verzoeken weer dat de Economische Inspectie in het kader van Europese verordening 2017/2394 (CPC-netwerk) uitwisselde.

Tabel 23. Internationale dossiers – CPC-verzoeken 2020

	Verzoeken om informatie (art. 11)	Verzoeken om maatregelen (art. 12)	Totaal
Bulgarije	1		1
Denemarken		1	1
Duitsland		3	3
Frankrijk	1	9	10
Italië		1	1
Luxemburg		1	1
Nederland	3	7	10
Verenigd Koninkrijk		1	1
Totaal	5	23	28

Bron: FOD Economie.

Op een enkel inkomend verzoek om maatregelen van Frankrijk na gaat het allemaal om uitgaande verzoeken. De verzoeken gaan over verschillende thema's, waarbij veruit de meeste inbreuken bevatten tegen de wetgeving over oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG), gevolgd door de richtlijn betreffende consumentenrechten (2011/83/EU) en de richtlijn inzake elektronische handel (2000/31/EC). Enkele verzoeken bevatten (ook) inbreuken tegen de regelgeving pakketreizen ((EU)2015/2302), onrechtmatige bedingen (93/13/EEG), online geschillenregeling ((EU)524/2013), garantie (1999/44/EG), kredietovereenkomsten voor consumenten (2008/48/EG) en kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen (2014/17/EU), bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten (261/2004/EG).

12.1.2. Projecten en acties

De wereldwijde COVID-19-crisis bracht al snel een aantal specifieke consumentenproblemen met zich mee. De ervaring die het CPC-netwerk de voorbije jaren heeft opgebouwd rond het gezamenlijk aanpakken ('common actions') van consumentenproblemen met een EU-wijde dimensie, kwam goed van pas voor enkele specifieke problemen die zich al snel stelden in de slipstream van de crisis.

Zo werden massaal producten online aangeboden zoals mondkmaskers, handgels, voedingssupplementen, testkits, ... Het CPC-netwerk heeft hierop ingespeeld via een common position waarin het zich engageerde om de onlineplatformen via dialoog aan te sporen daadkrachtig op te treden tegen misleidende aanbiedingen en die te verwijderen.

De lidstaten hebben zowel een high-level screening van online platformen als een in-depth screening van websites uitgevoerd. Van de 286 gecontroleerde doelwitten werden 206 verder onderzocht.

- Op meer dan 30 % van de gecontroleerde websites werden producten met claims van vermeende genezing of preventieve effecten tegen het coronavirus aangeboden;
- 11 % van de websites bevatte onjuiste claims over de schaarste aan producten;
- 9 % van de websites werd verdacht van oneerlijke praktijken om buitensporige prijzen te verkrijgen.

De Economische Inspectie heeft in 2020 65 buitenlandse websites met misleidende aanbiedingen geseind aan de bevoegde autoriteiten in onder andere Italië, Nederland, Duitsland, Spanje en Frankrijk.

Annulatiepraktijken luchtvaartmaatschappijen

Op basis van externe alerts die het CPC-netwerk ontving en uit de daaruit volgende bevraging van de lidstaten bleek dat de massale annulatie van vluchten sinds het uitbreken van de COVID-pandemie enkele inbreuken op de richtlijn oneerlijke handelspraktijken en de verordening (EG) Nr. 261/2004 betreffende de passagiersrechten met zich meebracht. Er werd vastgesteld dat in geval van annulatie geen of misleidende informatie werd verschaft, vouchers als enig terugbetaalmiddel werden aangeboden en de terugbetalingstermijn van 7 dagen niet werd gerespecteerd. Die problemen deden zich voor bij 16 Europese luchtvaartmaatschappijen, waaronder Brussels Airlines. Allen werden door het CPC-netwerk bevestigd naar de maatregelen die getroffen werden om deze praktijken te stoppen. In 2021 zullen deze dialogen voortgezet worden.

Booking.com en Expedia

De eerder opgestarte dialoog met accommodatieplatformen Booking.com en Expedia werd afgerond in 2020. Beide platformen werd gevraagd de nodige aanpassingen te doen om op al hun Europese websites een aantal zaken te verduidelijken:

- welke aanbiedingen gepromoot worden;
- hoe betalingen die ze ontvangen van aanbieders van accommodatie een invloed hebben op de ranking ervan;
- hoeveel mensen er op dat moment een bepaalde accommodatie willen boeken en hoeveel kamers er nog beschikbaar zijn op de website in kwestie;
- de totale prijs inclusief verplichte toeslagen en kosten;
- of de host een professional dan wel een privépersoon is.



CPC-sweep

Die jaarlijkse actie van het netwerk waarbij in de hele EU websites worden gescreend binnen een bepaald thema, onderzocht in 2020 websites op “greenwashing”, de praktijk waarbij bedrijven impliciet of expliciet beweren meer voor het milieu te doen dan het geval is. De actie kaderde in de Europese “Green Deal”.

Na een algemenere screening werden 344 ogenschijnlijk twijfelachtige claims nader onderzocht. Daarbij stelden we het volgende vast:

- In meer dan de helft van de gevallen verstrekke de handelaar de consument niet voldoende informatie om de juistheid van de claim te kunnen beoordelen.
- In 37 % van de gevallen bevatte de claim vage en algemene begrippen als “bewust”, “milieuvriendelijk” en “duurzaam” om – zonder verdere onderbouwing – bij de consument de indruk te wekken dat een product geen negatieve gevolgen had voor het milieu.
- Bovendien had de handelaar in 59 % van de gevallen geen gemakkelijk toegankelijk bewijs toegevoegd om zijn claim te staven.
- In hun algemene beoordelingen verklaarden de autoriteiten op basis van diverse factoren dat zij in 42 % van de gevallen reden hadden om aan te nemen dat de claim onjuist of bedrieglijk zou kunnen zijn en derhalve mogelijk een oneerlijke handelspraktijk zou kunnen vormen in de zin van de richtlijn over oneerlijke handelspraktijken.

In veel gevallen zal contact opgenomen worden met de bedrijven in kwestie zodat de problemen waar nodig kunnen worden opgelost. De bevindingen zullen ook worden meegenomen in de aanloop naar een wetgevingsvoorstel rond het thema op Europees niveau.

12.2. Bilaterale samenwerking

12.2.1. Frankrijk

De Economische Inspectie heeft een samenwerkingsprotocol met de Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) alsook met haar regionale directie (DIRECCTE) van Nord-Pas-de-Calais.

Alle dossiers en informele vragen die buiten het kader van de Europese verordening 2017/2394 vallen, worden gericht aan de regionale directie in Rijsel, het contactpunt voor individuele dossiers en informatie in een aantal specifieke domeinen zoals productveiligheid, etikettering en kilometerfraude bij tweedehandswagens.

12.2.2. Europees Centrum voor de Consument

In 2006 werd een protocol afgesloten met het Belgische contactpunt van het Europees Centrum voor de Consument (ECC), waarin werd overeengekomen dat informatie actief zou worden uitgewisseld met de Economische Inspectie. Het ECC is dan ook een belangrijk informatiekanaal voor de Economische Inspectie om signalen op te pikken over mogelijke schendingen van de regels over consumentenbescherming. In 2020 zag het ECC een spectaculaire toename in de problematiek van dropshipping, met voornamelijk problemen met niet-levering, gebrekkige producten, lange levertijden en moeilijkheden om terugbetaling te bekomen. De Economische Inspectie heeft die thematiek op de Europese agenda geplaatst en heeft in 2020 ook zelf een [persbericht](#) verspreid over het fenomeen “dropshipping”.

12.2.3. Nederland

Heel wat Nederlandse ondernemingen zijn ook actief op de Belgische markt. De Nederlandse Autoriteit Consument en Markt (ACM) is dan ook een primaire partner voor de Economische Inspectie en wij onderhouden regelmatige informele bilaterale contacten met de ACM.

12.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

Het International Consumer Protection and Enforcement Network ([ICPEN](#)) is het mondiale netwerk van 68 consumentenbeschermingsautoriteiten uit alle hoeken van de wereld. ICPEN excelleert vooral in het uitwisselen van ervaringen en informatie en het leggen van contacten met buitenlandse autoriteiten.

De Economische Inspectie is lid van het adviescomité. Dat comité dient ter ondersteuning van het voorzitterschap in de leiding van het netwerk.

De Economische Inspectie verzorgde tot juni 2020 ook de rol van het ICPEN-Secretariaat met als taak het ondersteunen van het Voorzitterschap en de werkgroepen en het garanderen van de continuïteit van het netwerk.

In de eerste helft van 2020 werd het voorzitterschap waargenomen door de Colombiaanse Superintendencia for Industry and Commerce en in de tweede helft door de Canadese Competition Bureau. Door de COVID-19-pandemie schakelde ICPEN in 2020 volledig over op een virtuele werking, met virtuele conferenties in het voor- en najaar waaraan de Economische Inspectie deelnam.

12.3.1. Projecten en acties

De Economische Inspectie was actief in verschillende projectwerkgroepen. In 2020 nam de Economische Inspectie deel aan de reeds lopende Marketing Practices directed to Children Online, de Digital Terms and Conditions – Air Passenger Travel en de Unfair Trading Practices in Digital Platforms in the Tourism Sector-projectwerkgroepen en de nieuw opgerichte Misleading Environmental Claims-projectwerkgroep.

Die eerste projectwerkgroep publiceerde [guidelines](#) met “best practice”-principes hoe aan online marketing gericht op kinderen te doen. In de tweede projectwerkgroep werd aan de hand van een sweep een studie gedaan naar mogelijke onrechtmatige bedingen in de algemene voorwaarden van luchtvaartmaatschappijen. De derde werkgroep publiceerde een handboek voor handhaving van oneerlijke handelspraktijken door digitale platformen voor het boeken van toeristische diensten. De Misleading Environmental Claims-projectwerkgroep organiseerde een complementaire sweep op deze van het CPC-Netwerk over dezelfde thematiek.

Bij de jaarlijkse ICPEN Consumer Education Awards werd de Economische Inspectie genomineerd in de categorie “guiding consumers in the digital world”, voor de “[weet wat je koopt](#)”-campagne, over misleiding bij het online boeken van reizen.

12.3.2. Fraud Prevention Month

Tussen november 2020 en maart 2021 heeft de Economische Inspectie de webinarreeks “hoe kan je als hulpverlener signalen van consumentenbedrog herkennen?” georganiseerd. De vijf “train-the-trainer”-webinars, gericht tot sociaal assistenten en lokale politiezones, gaven vorming aan hulpverleners over hoe mogelijke slachtoffers van fraude te herkennen en hoe hen hierin te begeleiden of te waarschuwen voor de gevaren. De opnames van die webinars, met als thema's waar de consument terecht kan met klachten, betalingsfraude, oplichting gelinkt aan COVID-19, abonnementsvalkuilen en frauduleuze incassobureaus en hoe consumentenbedrog te herkennen en voorkomen, kunnen online teruggevonden worden op de website van de FOD onder het thema consumentenbedrog : <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/consumentenbedrog>.

12.4. Global Anti-fraud Enforcement Network

Het Global Anti-fraud Enforcement Network (GAEN) verving in 2020 de International Mass Marketing Fraud Working Group en is een informeel forum bestaande uit zowel law enforcement agencies (LEA) als consumentenautoriteiten en focust op het uitwisselen van informatie en best practices op het gebied van verschillende soorten internationaal consumentenbedrog. De betrokken autoriteiten komen voornamelijk uit Noord-Amerika en Europa.

De werkgroep kwam in 2020 eenmaal fysiek samen om de belangrijkste nieuwe trends en patronen te bespreken. Tijdens de bijeenkomst werd vooral aandacht besteed aan enkele wederkerende oplichtingsvormen zoals de tech support fraude waarbij mensen worden opgebeld om zogenaamde technische problemen met hun computer op te lossen. Met die praktijk werden we in België ook reeds geconfronteerd. Hiernaast werden ook CEO-fraude en abonnementsvalkuilen besproken. Verder was er ook aandacht voor artificiële intelligentie en betaalsystemen. Ten slotte werden ook enkele onlinesamenkomsten georganiseerd om de snel opkomende fraudevormen die de COVID-pandemie met zich meebracht te bespreken.



Wetgeving waarop het toezicht aan de Economische Inspectie is toevertrouwd

Strafwetboek - De artikelen 196, 197, 210bis, 299, 494 en 496 tot en met 503 (overeenkomstig artikel XV.8, §2 WER).

Wet van 22 januari 1945 betreffende de economische reglementering en de prijzen.

Besluitwet van 14 mei 1946 houdende verscherping van de controle der prijzen.

Besluitwet van 29 juni 1946 betreffende het niet-verantwoord optreden van tussenpersonen in de verdeling van producten, grondstoffen, enz., en tot wijziging van de Besluitwet van 22 januari 1945 betreffende beteugeling van elke inbreuk op de reglementering inzake de bevoorrading van het land.

Wet van 11 september 1962 betreffende de in-, uit- en doorvoer van goederen en de daaraan verbonden technologie.

Wet van 30 juli 1963 betreffende het verhuren van films bestemd voor commerciële vertoning.

Wet van 11 juli 1969 betreffende de grondstoffen voor de landbouw, tuinbouw, bosbouw en vee-teelt.

Wet van 28 maart 1975 betreffende de handel in landbouw-, tuinbouw- en zeevisserijproducten.

Kaderwet van 1 maart 1976 tot reglementering van de bescherming van de beroepstitel en van de uitoefening van de dienstverlenende intellectuele beroepen.

Wet van 6 juli 1976 tot beteugeling van het sluiwerk met handels- of ambachtskarakter.

Wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de gebruikers op het stuk van de voedingsmiddelen en andere producten.

Wet van 21 februari 1986 tot strafbaarstelling van de overtredingen van de verordeningen van de Europese Economische Gemeenschap inzake de wijnmarkt.

Wet van 11 augustus 1987 houdende waarborg van werken uit edele metalen.

Wet van 5 augustus 1991 betreffende de in-, uit- en doorvoer van en de bestrijding van illegale handel in wapens, munitie en speciaal voor militair gebruik of voor ordehandhaving dienstig materieel en daaraan verbonden technologie.

Wet van 9 maart 1993 ertoe strekkende de exploitatie van huwelijksbureaus te regelen en te controleren.

Wet van 29 juli 1994 tot bevordering van de transparantie in het handelsverkeer van goederen van oorsprong uit een land dat geen lidstaat van de Europese Unie is.

Wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen.

Wet van 30 oktober 1998 betreffende de euro.

Wet van 22 april 1999 betreffende de boekhoudkundige en fiscale beroepen.

Programmawet van 2 augustus 2002 – De artikelen 168 – 170 inzake bepalingen houdende maatregelen voor de controle op de handelingen gesteld in de diamantsector.

Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

Wet van 11 mei 2003 tot bescherming van de titel en van het beroep van landmeter-expert.

Wet van 11 juni 2004 betreffende de informatieverstrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen.

Wet van 8 juni 2006 houdende regeling van economische en individuele activiteiten met wapens.

Kaderwet van 24 september 2006 betreffende het voeren van de beroepstitel van een dienstverlenend intellectueel beroep en het voeren van de beroepstitel van een ambachtelijk beroep.

Wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in handel, ambacht en dienstverlening.

Kaderwet van 3 augustus 2007 betreffende de dienstverlenende intellectuele beroepen.

Verordening (EG) nr. 924/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Gemeenschap en tot intrekking van de verordening (EG) nr. 2560/2001. Wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen – de artikelen 183 t.e.m. 185 inzake elektronische maaltijdcheques.

Wet van 28 augustus 2011 betreffende de bescherming van de consumenten inzake overeenkomsten betreffende het gebruik van goederen in deeltijd, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling.

Verordening (EU) nr. 1007/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 27 september 2011 betreffende textielvezelbenamingen en de desbetreffende etikettering en merking van de vezelsamenstelling van textielproducten. Verordening (EU) nr. 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmachingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009.

Verordening (EU) nr. 98/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 15 januari 2013 over het op de markt brengen en het gebruik van precursoren voor explosieven.

Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013.

Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG.

Wet van 17 juli 2013 houdende de minimale nominale volumes duurzame biobrandstoffen die de volumes fossiele motorbrandstoffen, die jaarlijks tot verbruik worden uitgeslagen, moeten bevatten.

Wet van 30 juli 2013 betreffende de verkoop van toegangsbewijzen tot evenementen.

Wet van 21 december 2013 tot uitvoering van de verordening (EU) Nr. 305/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 tot vaststelling van geharmoniseerde voorwaarden voor het verhandelen van bouwproducten en tot intrekking van richtlijn 89/106/EEG van de Raad, en tot opheffing van diverse bepalingen.

Wet van 24 april 2014 betreffende de organisatie van de vertegenwoordiging van de zelfstandigen en de kmo's (artikelen 31 en 32).

Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG.

Verordening (EU) nr. 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties.

Wet van 15 juli 2016 tot uitvoering van de verordening (EU) nr. 98/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 15 januari 2013 over het op de markt brengen en het gebruik van precursoren voor explosieven.

Wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid van aannemers, architecten en andere dienstverleners in de bouwsector van werken in onroerende staat en tot wijziging van de wet van 20 februari 1939 op de bescherming van de titel en van het beroep van architect.

Wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

Wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

Verordening (EU) nr. 2018/302 van het Europees Parlement en de Raad van 28 februari 2018 inzake de aanpak van ongerechtvaardigde geoblocking en andere vormen van discriminatie van klanten op grond van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging in de interne markt, en tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 2006/2004 en (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG.

Wet van 29 maart 2018 tot registratie van de dienstverleners aan vennootschappen.

Ministerieel besluit van 23 maart 2020 houdende bijzondere maatregelen in het kader van de SARS-CoV-2 pandemie op grond van boek XVIII van het Wetboek van economisch recht

Ministerieel besluit van 23 oktober 2020 houdende wijziging van het ministerieel besluit van 18 oktober 2020 houdende dringende maatregelen om de verspreiding van het coronavirus COVID-19 te beperken

Lijst van afkortingen

ADR	Alternative Dispute Resolution
AFCOS	Anti-fraud coordination service
BGA	Beschermde geografische aanduidingen
BOB	Oorsprongsbenamingen van landbouwproducten en levensmiddelen
CFI	Cel voor Financiële Informatieverwerking
CPC	Consumer Protection Cooperation
ECC	Europees Centrum voor de Consument
EU	Europese Unie
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD Economie	Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
GTS	Gegarandeerde traditionele specialiteiten
ICCF	Interdepartementale Commissie voor de coördinatie van de strijd tegen de economische fraude
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network
KB	koninklijk besluit
kmo	kleine of middelgrote onderneming
OLAF	Europees Bureau voor Fraudebestrijding
pv	proces-verbaal
pvw	proces-verbaal van waarschuwing
WER	Wetboek van economisch recht



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnummer: 0314.595.348
<https://economie.fgov.be>