



JAARVERSLAG 2017

ALGEMENE DIRECTIE ECONOMISCHE INSPECTIE

De opdracht van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie bestaat erin de voorwaarden te scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België. In dat kader heeft de Algemene Directie Economische Inspectie deze publicatie uitgegeven met de bedoeling te informeren over de handhaving van de economische regelgeving en de bemiddeling.

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnr.: 0314.595.348
<https://economie.fgov.be>

tel. 0800 120 33 (gratis)

 facebook.com/FODEconomie

 [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)

 youtube.com/user/FODEconomie

 linkedin.com/company/fod-economie

Verantwoordelijke uitgever: Jean-Marc Delporte
Voorzitter van het Directiecomité
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel

Wettelijk depot: D/2018/2295/35

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Voorwoord

De Economische Inspectie ondernam in 2017 opnieuw een groot aantal acties om de correcte naleving af te dwingen van de economische regelgeving waarop zij toezicht houdt. Dit jaarverslag biedt een overzicht van de belangrijkste initiatieven.

Begin 2016 lanceerde de Economische Inspectie met succes het Meldpunt: een digitaal platform waar consumenten en ondernemingen misleiding, fraude, bedrog en oplichting kunnen melden. Wie gebruikmaakt van dit Meldpunt krijgt onmiddellijk een advies op maat en/of een gerichte doorverwijzing naar de bevoegde instantie. In 2017 werden maar liefst 37.094 meldingen van consumenten en ondernemingen via het Meldpunt ingediend. Dit is een stijging van 59 % ten opzichte van het aantal meldingen in 2016.

Uiteraard bleef het uitvoeren van controles centraal staan in de activiteiten van de Economische Inspectie. In 2017 werden 33.009 controles uitgevoerd, wat resulteerde in 5.436 waarschuwingen en 3.060 processen-verbaal. De Economische Inspectie voerde 9 algemene onderzoeken uit, op het gebied van prijsaanduiding, car-pass, e-commerce, zonnecentra, hypothecair krediet, architecten, garantie, verkoop van tickets en precursoren. De Economische Inspectie beperkt zich echter niet tot louter repressief optreden. Via guidance worden de ondernemingen helder geïnformeerd over hun verplichtingen.

Het jaarverslag toont de grote diversiteit van de acties die we ondernemen om een correcte werking van de markt te garanderen. Dit is enkel mogelijk dankzij onze enthousiaste medewerkers om dagelijks de vele taken en opdrachten van de Economische Inspectie te vervullen.

Wim Van Poucke,

Directeur-generaal

Inhoud

Voorwoord	3
1.1. De Economische Inspectie in de FOD Economie	7
1.2. Kernopdrachten van de Economische Inspectie	7
1.3. Organigram	9
1.4. Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2017	9
2. Meldingen van consumenten en ondernemingen	11
2.1. Een nieuw meldpunt	11
2.2. Statistisch overzicht	12
3. Guidance aan ondernemingen	14
4. Uw rechten afdwingen	17
5. Bevorderen van alternatieve geschillenbeslechting	18
5.1. Geschillen met een consument	18
5.2. Audits van de gekwalificeerde entiteiten	19
5.2.1. Doel van de audits	19
5.2.2. Mini-audits	20
5.2.3. Grondige audits	20
5.3. Geschillen tussen handelaars	21
6. Digitale economie	22
6.1. Collaboratieve economie	22
6.2. Internet of Things	23
6.3. Geoblocking	23
7. Onderzoeken van de Economische Inspectie	24
7.1. Statistisch overzicht	24
7.2. Algemene onderzoeken	24
7.2.1. Prijsaaffichage	25
7.2.2. Car-pass	27
7.2.3. Doorverkoop toegangsbewijzen evenementen	28
7.2.4. E-commerce	30
7.2.5. Precursoren voor explosieven	31
7.2.6. Hypothecair krediet	32
7.2.7. Informatieverplichtingen van architecten	33
7.2.8. Wettelijke en commerciële garantie	34
7.2.9. Zonbankcentra	35
8. Consumentenbescherming	37
8.1. De reissector	39
8.2. De minnelijke invordering van schulden	39
8.3. Huwelijksbemiddeling	40

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

8.4. De autosector	41
8.5. De financiële sector	41
9. Voor een eerlijke en loyale concurrentie	43
9.1. Sluikwerk	43
9.2. Dienstverlenende intellectuele beroepen	44
9.3. Wekelijkse rustdag, openings- en sluitingsuren	44
10. Kwaliteit en veiligheid van de producten	45
10.1. Controle van EU-marktordeningen en voedingsmiddelen	45
10.1.1. Oorsprongscertificaten	45
10.1.2. Beschermd geografische aanduidingen, oorsprongsbenamingen en gegarandeerde traditionele specialiteiten van landbouwproducten en levensmiddelen	45
10.1.3. Controles op de economische reglementering van de voedingssector	46
10.2. De fysieke veiligheid van de consument	47
10.3. Sectorale onderzoeken	48
10.3.1. Onderzoeken in de sector van de zonnecentra	48
10.3.2. Campagnes door Prosafe georganiseerd	49
10.3.3. Nationale campagnes	50
10.3.4. Controles in het kader van de aardolieproblematiek	51
10.3.5. Controles van etikettering voor niet-voeding	52
10.3.6. Controles in het kader van energielevering	52
11. Intellectuele rechten	54
11.1. Controle van de beheersvennootschappen van auteursrechten	54
11.1.1. Reglementaire activiteit van de Controledienst	55
11.1.2. Recurrente controleactiviteiten	55
11.1.3. Verslag over de controle op de beheersvennootschappen	56
11.2. Strijd tegen namaak	57
12. De Economische Inspectie en het internet	60
12.1. Markante acties van de cel Internetbewaking	60
13. Fraudebestrijding	63
13.1. Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de economische Fraude (ICCF)	63
13.2. Strijd tegen massafraude	63
13.2.1. Frauduleuze incassobureaus	64
13.2.2. Piramideverkoop	64
13.2.3. Bedrijvengidsen – reclameronselaars	65
13.2.4. Factuurfraude vervalste facturen	66
13.2.5. Frauduleuze kredietgevers	66

13.3. Preventie van het witwassen	67
13.3.1. Beperking van de betalingen in contanten	67
13.3.2. Controles in de sector van de diamant	67
14. De Economische Inspectie internationaal	70
14.1. Multilaterale samenwerking in de Europese Unie	70
14.2. Bilaterale samenwerking	74
14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network	75
14.4. Concrete voorbeelden van internationale samenwerking	76
Wetgeving waarin het toezicht aan de Economische Inspectie is toevertrouwd in 2017	78
Lijst van afkortingen	81

Lijst van tabellen

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Economische Inspectie in 2017	9
Tabel 2. Personeelsbezetting van de Economische Inspectie, 31 december 2017	10
Tabel 3. Meldingen per aard van de klacht	13
Tabel 4. Controles, processen-verbaal en processen-verbaal van waarschuwing	24
Tabel 5. Controles per thema	38
Tabel 6. Controles op wekelijkse rustdag, openings- en sluitingsuren	44
Tabel 7. Controle op geografische aanduidingen	46
Tabel 8. Controles op de economische reglementering van de voedingssector	47
Tabel 9. Namaak: inbeslagnames en waarde in 2016	57
Tabel 10. Opsplitsing van de illegale cashbetalingen per sector	67
Tabel 11. Internationale dossiers - nieuwe verzoeken verstuurd in 2017	72
Tabel 12. Internationale dossiers - nieuwe verzoeken ontvangen in 2017	72
Tabel 13. Internationale dossiers - verzonden verzoeken nog in behandeling eind 2017	72
Tabel 14. Internationale dossiers - ontvangen verzoeken nog in behandeling eind 2017	73

Lijst van grafieken

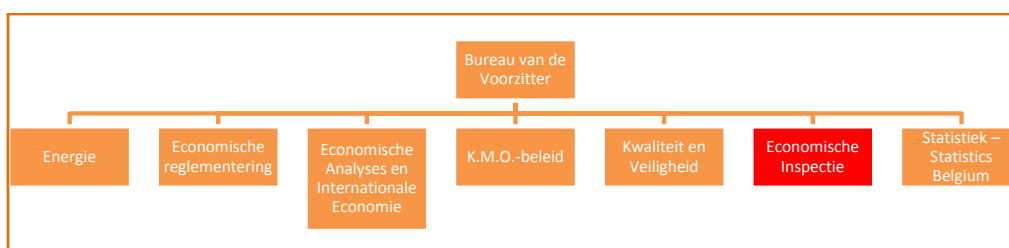
Grafiek 1. Personeelsbestand 2010-2017	10
Grafiek 2. Aantal meldingen	12
Grafiek 3. Aantal meldingen frauduleuze bedrijvengidsen	65



1. Inleiding

1.1. De Economische Inspectie in de FOD Economie

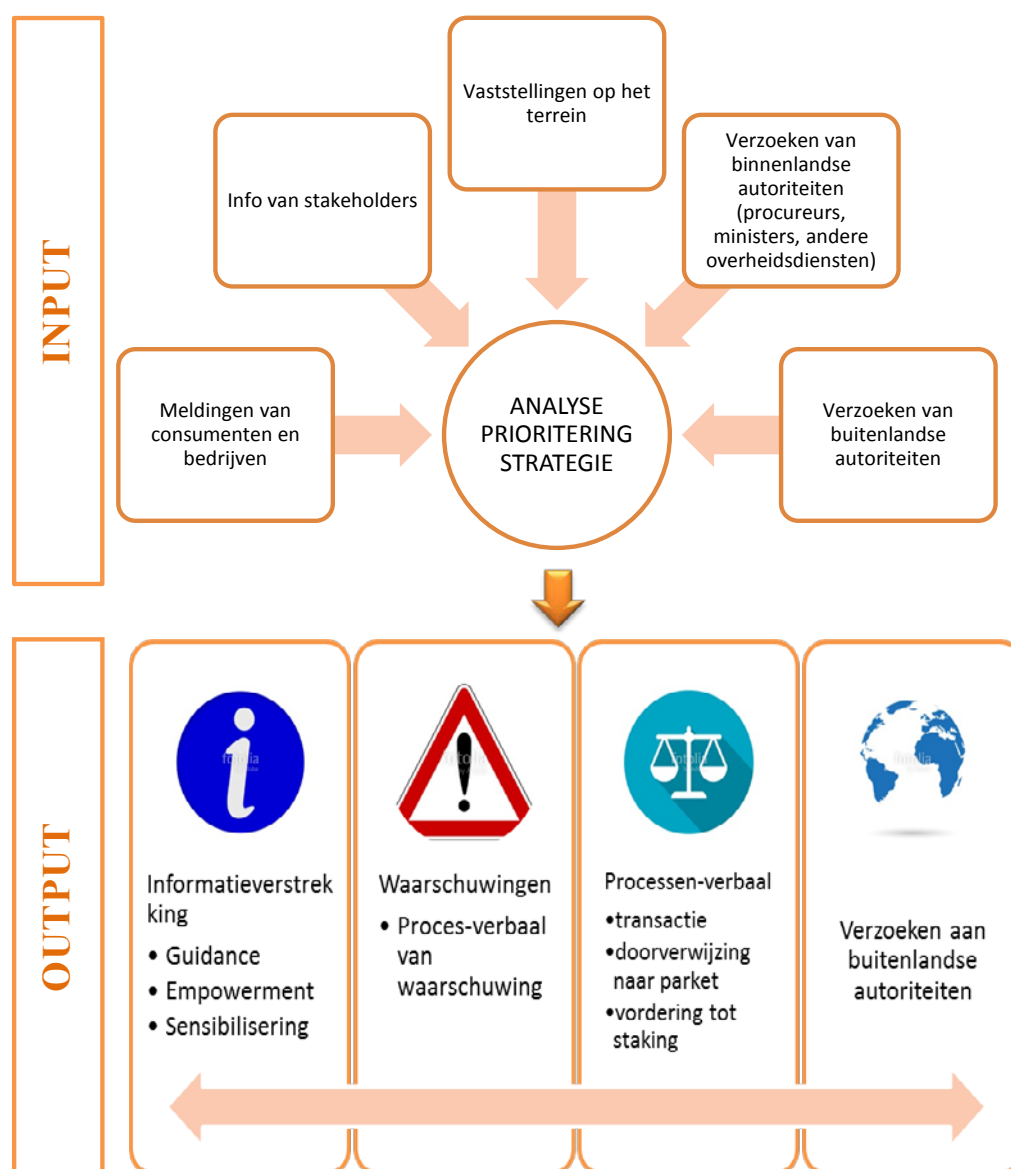
De Algemene Directie Economische Inspectie is een van de zeven algemene directies van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.



1.2. Kernopdrachten van de Economische Inspectie

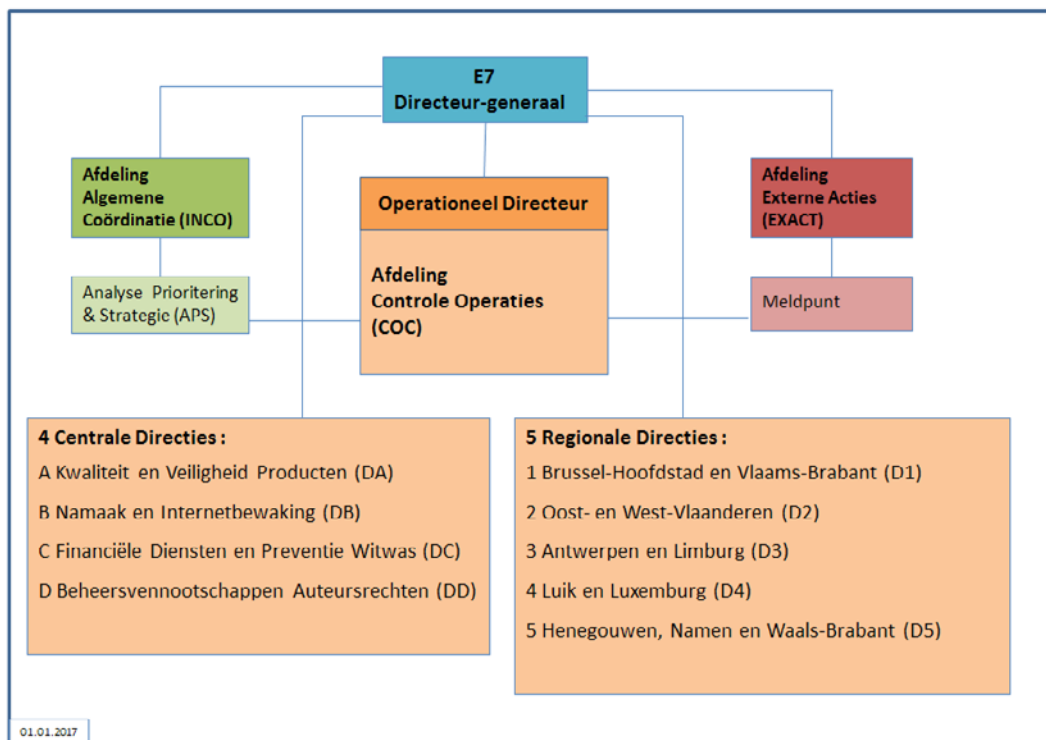
De Economische Inspectie houdt toezicht op de goede werking van de markt via een handhaving van de economische regelgeving. Zij doet dit op verschillende manieren, gaande van het eenvoudigweg verstrekken van informatie en guidance tot het geven van formele waarschuwingen en, indien noodzakelijk, het 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 controleurs 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 binnen- en buitenlandse autoriteiten.



"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

1.3. Organigram



1.4. Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2017

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Economische Inspectie in 2017

	In duizend euro.
Statutair personeel en stagairs	12.897
Ander dan statutair personeel	979
Recurrente uitgaven- en werkingskosten	1.441
Uitgaven voor de aankoop van duurzame roerende goederen	5

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Personeelsbezetting van de Economische Inspectie, 31 december 2017

In voltijdsequivalenten.

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D
Statutaire ambtenaren	87,4	110	13,9	4,1
Contractuele ambtenaren	3	1	5,8	1,5
Totaal	90,4	111	19,7	5,6

Bron: FOD Economie.

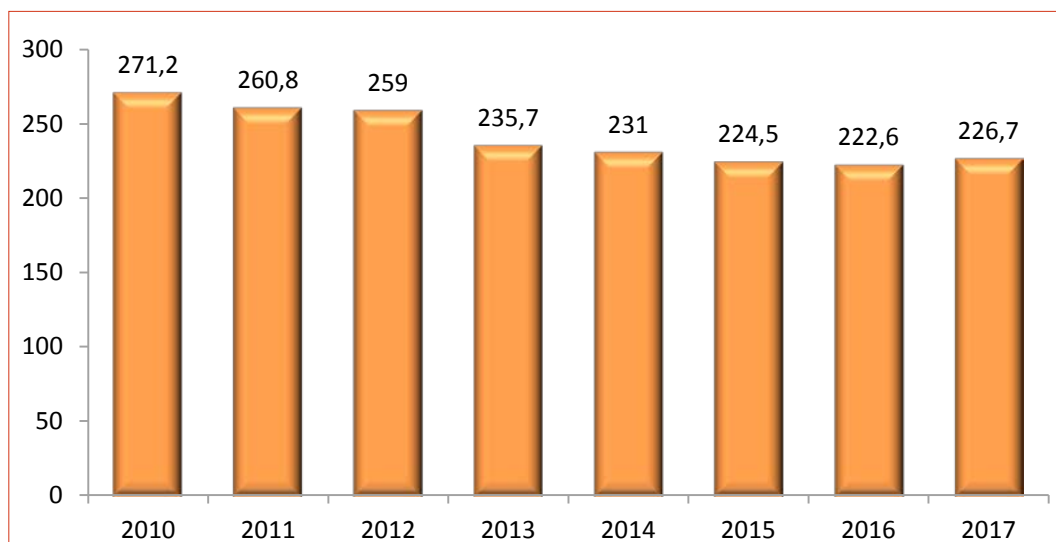
In 2017 konden er door een exceptionele provisie van de regering uitzonderlijk en bijkomend 11 voltijdsequivalenten aangeworven ter versterking van de Economische Inspectie.

Anderzijds waren er slechts 6,9 voltijdsequivalenten die vertrokken.

Hierdoor kwam het uiteindelijke totaal op 31.12.2017 op 226,7 voltijdsequivalenten. Dit was dus een uitzonderlijke lichte stijging met 4,1 voltijdsequivalenten van het personeelsbestand t.a.v. het eind van het vorige jaar (31.12.2016 (222,6)).

Grafiek 1. Personeelsbestand 2010-2017

In voltijdsequivalent, einde van het jaar.



Bron: FOD Economie.



2. Meldingen van consumenten en ondernemingen

2.1. Een nieuw meldpunt

Op 22 februari 2016 lanceerde de Economische Inspectie meldpunt.belgie.be. Het Meldpunt is een onlineplatform waar consumenten en ondernemingen misleiding, fraude, bedrog en oplichting kunnen melden. Aan de hand van concrete vragen krijgen ze meteen een antwoord met advies en/of gerichte doorverwijzing naar de bevoegde instantie die hen kan verder helpen. Tegelijkertijd worden de meldingen geanalyseerd door de bevoegde autoriteiten en stellen zij indien nodig een onderzoek in.

Het Meldpunt biedt drie grote voordelen:

- De melder, consument of onderneming, krijgt een antwoord en advies op maat op het ogenblik dat hij zijn melding maakt. Hij weet meteen welke stappen hij nog kan ondernemen en wie hem daarbij kan helpen.
- Het Meldpunt zorgt voor een efficiëntere en snellere administratieve behandeling van de meldingen. Aan de hand van de gerichte vragen zijn de meldingen heel concreet en dit vergemakkelijkt de analyse ervan. Op die manier kunnen nieuwe vormen van bedrog of fraude sneller geïdentificeerd worden.
- Het Meldpunt is zo opgezet dat het snel kan inspelen op de actualiteit: voor nieuwe vormen van bedrog kan meteen een advies op maat toegevoegd worden. Het is ook een evolutief instrument.

Het Meldpunt maakt een gemakkelijke en snelle uitwisseling mogelijk van informatie en meldingen die ook betrekking kunnen hebben op andere instanties, zoals de federale politie, het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV), het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG), de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) of de FOD Financiën. De Consumentenombudsdienst werkt samen met het nieuwe Meldpunt.

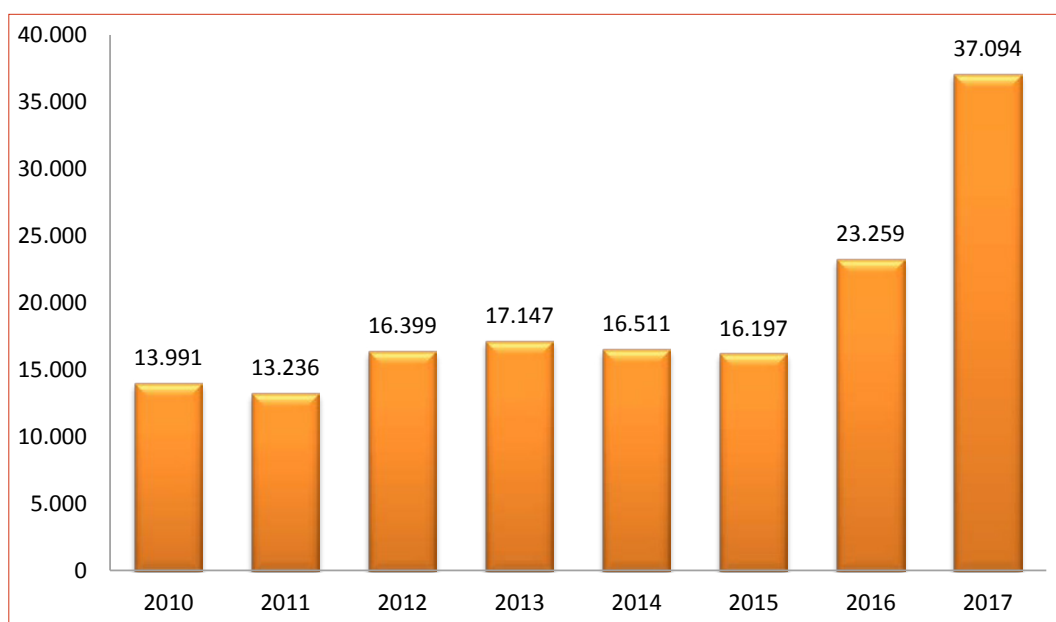
In 2017 schonk het meldpunt bijzondere aandacht aan nieuwe elektronische technieken die vaak gepaard gaan met oplichtingspraktijken. Er werden namelijk scenario's op het meldpunt geplaatst over cryptomunten en beleggingsfraude met binaire opties, forex-producten, CFD's. Ook de gedupeerden ingevolge ransomware en boilerroom-fraude kunnen nu een melding doen.

Deze uitbreiding kwam voornamelijk tot stand door de aansluiting van het FSMA als partner van het meldpunt.

2.2. Statistisch overzicht

Het nieuwe meldpunt zorgde voor een forse toename (meer dan een verdubbeling, t.o.v. 2015) van het aantal meldingen bij de Economische Inspectie.

Grafiek 2. Aantal meldingen



Bron: FOD Economie.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Tabel 3. Meldingen per aard van de klacht

Aard van de klacht	Totaal aantal meldingen (in eenheden)	In %
Frauduleuze praktijken	11.738	31,6
Ongevraagde reclame	6.836	18,4
Product niet geleverd – Dienst niet verleend	3.971	10,7
Gegevensbescherming	1.743	4,7
Ongevraagde goederen of diensten	1.497	4,0
Misleidende reclame	649	1,7
Andere oneerlijke handelspraktijken	623	1,7
Product of dienst niet conform de bestelling	575	1,6
Andere problemen i.v.m. de prijs, het tarief	378	1,0
Invordering van schulden	361	1,0
Dienstverlening voor klanten	353	1,0
Niet-nakoming van de verplichtingen i.v.m. de wettelijke garantie	334	0,9
Prijs- of tariefwijziging	321	0,9
Ongerechtvaardigde facturatie	244	0,7
Ontbinding van contract	242	0,7
Betalingen (voorschotten, gespreide betalingen, ...)	239	0,6
Transparantie van tarieven	204	0,5
Product of dienst niet beschikbaar – Onderbreking van levering of dienstverlening	188	0,5
Andere problemen i.v.m. contracten en verkoop	166	0,4
Openingstijden	159	0,4
Andere aard van de klacht	6.273	16,9
Totaal	37.094	100

Bron: FOD Economie.



3. Guidance aan ondernemingen

Adviezen en goede praktijken

“Guidance” is de naam van een project dat in 2016 door de Economische Inspectie werd gelanceerd. De bedoeling ervan 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. Deze 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.

De rubriek “guidance” op de website van de FOD Economie werd in 2017 aangevuld met verklarende teksten over de volgende onderwerpen:

- guidelines over het koninklijk besluit van 12 januari 2007 betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de bemiddelingsovereenkomsten van vastgoedmakelaars (27.04.2017). Het is de bedoeling dat die bedingen altijd duidelijk en precies zijn en evenwichtig wat betreft de rechten en plichten van de klanten en de vastgoedmakelaars. Bovendien zijn enkele van de bedingen uit het KB verplicht.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

- prijsaanduiding in de horeca (08.05.2017), zodat de consument kan beschikken over duidelijke informatie over wat hij kan verwachten op het vlak van diensten en tegen welke prijzen, voor hij de zaak binnengaat.
- kappers (28.07.2017): diensten die vaak worden gecombineerd, kunnen problemen geven bij de prijsaanduiding, waardoor de consument niet altijd zeker is welke prijs hij bij het verlaten van het kapsalon zal moeten betalen.
- ambachtelijke producten (05.10.2017): wat moet onder "artisanaal", "ambachtelijk" of een afgeleide benaming worden verstaan? Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een product als ambachtelijk te mogen etiketteren?
- herinnering aan de wettelijke bepalingen bij bloemenverkoop (20.12.2017): hoe de prijs aanduiden wanneer een handelaar bloemen per stuk, in boeketten of in bloemstukken verkoopt? Wat met de prijs van andere beschikbare diensten (levering, ...)?

Daarnaast werden bepaalde bestaande guidelines geactualiseerd, bijvoorbeeld:

- boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen": de behandeling van klachten door de ondernemingen (24.11.2017), om rekening te houden met de Europese Verordening betreffende het ODR-platform ("online dispute resolution").
- weigering van euromunten van 1 en 2 cent (en andere kwesties) (20.12.2017), om eraan te herinneren dat de limiet voor cashbetalingen 3000 euro bedraagt, maar dat er 3 wettelijke uitzonderingen zijn.
- garantie (09.01.2017)
- verkoop en plaatsing van banden (02.05.2017), meer bepaald om de situatie van mobiele montagecentra te verduidelijken, en de begrippen "te koop aanbieden" en "te koop uitstallen" toe te lichten.

De eerste resultaten laten zich al voelen

In 2017 kon de Economische Inspectie al de positieve impact meten van haar "guidance" op de naleving van de economische regelgeving door de handelaars. Vooral het geval van de autosector is in dat opzicht bijzonder sprekend.

Er werden twee guidelines opgesteld in overleg met de Belgische federatie van de auto- en tweewielerindustrie (FEBIAC). De eerste bevatte [aanbevelingen inzake aankondigingen van prijsvermindering in de autosector](#). Het doel ervan was bepaalde begrippen zoals "catalogusprijs", "nettoprijs" en "recyclagepremie" te verduidelijken, en de leesbaarheid van de voorwaarden voor de toekenning van premies en voordelen te verbeteren.

De tweede ging over [reclame voor consumentenkrediet in de automobielsector](#). Ze bevatte 28 vragen en concrete antwoorden, waaronder: Wat is verboden in reclame voor consumentenkrediet? Moet ik altijd de slogan “Let op, geld lenen kost ook geld” vermelden? Wat zijn de verplichtingen voor reclame met cijfers? Zijn er specifieke vereisten voor een balloonskrediet of voor een krediet tegen een promotionele rentevoet, zoals 0 % JKP, enz.

Dankzij die twee guidelines was er een duidelijke daling van het aantal vastgestelde inbreuken en van het aantal daaruit voortvloeiende processen-verbaal tijdens het Autosalon 2017 in vergelijking met de resultaten van de controles tijdens de voorgaande edities van dat salon.

Evolutie van de vastgestelde inbreuken op het Autosalon op het vlak van aanduiding van prijsverminderingen:

- 2014: 44 controles → 33 processen-verbaal
- 2015: 49 controles → 9 processen-verbaal
- 2016: 37 controles → 4 processen-verbaal
- 2017: 44 controles → geen enkel proces-verbaal

Evolutie van de vastgestelde inbreuken op het vlak van consumentenkrediet in de automobielsector:

- 2015: 9 processen-verbaal en 6 waarschuwingen
- 2016: 14 processen-verbaal en 5 waarschuwingen
- 2017: 5 processen-verbaal

Ook werd er aan guidance een informatiecampaagne gewijd (mailing, newsletter), bestemd voor zowel de federaties als de handelaars uit de betrokken sectoren.

Naast de op de website gepubliceerde informatie, werden er ook inlichtingen verstrekt aan de sectorale organisaties en aan individuele ondernemingen.



4. Uw rechten afdwingen

De website van de FOD Economie werd aangevuld met een luik dat de consumenten helpt hun rechten af te dwingen. Het bevat concrete adviezen over de aankoop van producten, de aankoop of verbouwing van huizen, garantie, aankopen in het buitenland of het nagaan van de betrouwbaarheid van een verkoper. Het doel is ervoor te zorgen dat de consument over alle nodige informatie beschikt om zelf zijn rechten af te dwingen. De website is zo ontworpen dat de consument niet alleen via de website van de FOD Economie naar de juiste informatie wordt geleid, maar ook via zoekopdrachten in zoekmachines.

Het luik “Uw rechten afdwingen” kan worden geraadpleegd via <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/empowerment-hoe-uw-rechten-als>.



5. Bevorderen van alternatieve geschillenbeslechting

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

- a) de snelheid;
- b) de flexibiliteit;
- c) de beperkte kosten;
- d) de partijen behouden de controle over de oplossing;
- e) de vertrouwelijkheid;
- f) de instandhouding van de relatie tussen de betrokken partijen.

5.1. Geschillen met een consument

Er bestaan verschillende vormen van alternatieve geschillenbeslechting.

Sinds juni 2015 kunnen consumenten contact opnemen met de Consumentenombudsdienst voor hun geschillen met ondernemingen.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Er zijn ombudsdiensten voor de sectoren die de wetgever reguleert. Die zijn gratis voor de consument.

Daarnaast hebben een aantal beroepsverenigingen uit de privésector via consumentenorganisaties of erkende bemiddelaars organen opgericht voor alternatieve geschillenbeslechting.

De [lijst van gekwalificeerde entiteiten](#) is beschikbaar op de website van de FOD Economie.

Rondetafel over de gekwalificeerde entiteiten

Op 12 oktober 2017 werd voor de eerste keer een rondetafel gehouden met alle gekwalificeerde entiteiten en enkele kandidaten voor kwalificatie. Alle personen rond de tafel hebben hetzelfde doel, namelijk de snelle afhandeling van consumentengeschillen. Ook de FOD Economie neemt een essentiële plaats in. Zowel de erkenning van de gekwalificeerde entiteiten, de controle van die entiteiten als het Contact Center en Belmed spelen een belangrijke rol bij de buitengerechtelijke regeling van geschillen.

In de eerste plaats gaat het er echter om ervoor te zorgen dat consumenten met vragen of problemen snel en efficiënt op de juiste plaats terechtkomen. Daar wil de FOD Economie met de gekwalificeerde entiteiten aan werken. Ook moet de belangrijke rol worden onderstreept van het Europees Centrum voor de Consument (ECC), een van de belangrijkste partners van de Consumentenombudsdienst en ook ODR-contactpunt (Online Dispute Resolution).

5.2. Audits van de gekwalificeerde entiteiten

5.2.1. Doel van de audits

In het kader van boek XVI van het Wetboek van economisch recht kunnen entiteiten die aan buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen doen, zich aan een onderzoek onderwerpen met de bedoeling gekwalificeerd te worden en te worden opgenomen op een lijst die zowel op de site van de FOD Economie als op de website van de Europese Commissie wordt gepubliceerd. Vervolgens moet worden nagegaan of die entiteiten blijven voldoen aan de wettelijke voorwaarden; die rol komt toe aan de Economische Inspectie. We voeren twee soorten audits uit per jaar: mini-audits of verkorte audits van alle gekwalificeerde entiteiten, en minstens twee grondige audits.

5.2.2. Mini-audits

Het doel van de mini-audits is alle gekwalificeerde entiteiten te scannen op basis van:

- de elementen uit de “checklist website” (vereisten inzake transparantie en toegankelijkheid van de website);
- het meest recente jaarverslag dat elke gekwalificeerde entiteit heeft gepubliceerd, om na te gaan of het is opgebouwd volgens de vereisten van het koninklijk besluit van 16.02.2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen (art. 8 van het KB);
- opgevraagde informatie over permanente opleiding, gevolgd door alle personen die klachten van consumenten behandelen, om te voldoen aan het criterium van algemene kennis van het consumentenrecht en ADR (Alternative Dispute Resolution).

5.2.3. Grondige audits

De grondige audits worden jaarlijks uitgevoerd bij minstens twee gekwalificeerde entiteiten. Naast de voornoemde elementen (cf. mini-audits) worden ook de volgende elementen in aanmerking genomen:

- checklist procedurereglement: op basis daarvan nagaan of alle gegevens die verplicht moeten worden gecommuniceerd daadwerkelijk aanwezig zijn in het reglement;
- m.b.t. de personen die instaan voor de behandeling: controleren of de personen die beslissingen moeten nemen in de klachtendossiers de verschillende wettelijke vereisten respecteren;
- m.b.t. de klachtenbehandeling: nagaan of de dagelijkse verwerking van de dossiers verloopt volgens de wettelijke regels. Voor de inhoud en de follow-up van de audits staat de Economische Inspectie in samen met de Algemene Directie Economische Reglementering.

In 2017 hadden de grondige audits betrekking op de “Verzoeningscommissie Bouw” en de “Ombudsdienst voor het Notariaat”; die resulteerden in aanbevelingen die de entiteiten wel moeten respecteren, anders lopen ze het risico dat hun erkenning als gekwalificeerde entiteit wordt ingetrokken.

In het kader van zowel de mini-audits als de grondige audits heeft elke gekwalificeerde entiteit een overzicht ontvangen van de bevindingen van de auditeurs.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

5.3. Geschillen tussen handelaars

In tegenstelling tot geschillen met een consument bestaat er geen regelgevend kader gelijkaardig aan boek XVI van het WER voor de zogenaamde "business to business"-geschillen.

[Belmed](#), het door de FOD Economie ontwikkelde en beheerde platform, biedt zowel informatie als de mogelijkheid om neutrale en competente derden te vinden om geschillen van commerciële aard te behandelen.

Momenteel is er de mogelijkheid om een beroep te doen op door de FOD Justitie erkende bemiddelaars, waarvan er een veertigtal ook partner zijn van Belmed. Het voordeel van die bemiddelaars is dat zij officieel als competent zijn erkend, permanent opleidingen volgen, een kortere behandelingstermijn bieden dan een rechter, en een succespercentage kennen van om en bij de 80 %. Een laatste troef is dat akkoorden die via hen worden bereikt, kunnen worden gehomologeerd door een rechter, waardoor ze dezelfde waarde krijgen als een vonnis.



6. Digitale economie

De Economische Inspectie volgt nauwlettend de nieuwe economische modellen, de ontwikkeling van nieuwe diensten aangeboden door e-ondernemingen, alsook de nieuwe manieren van consumeren van e-consumenten.

6.1. Collaboratieve economie

Wanneer een persoon zijn diensten aanbiedt op een platform voor collaboratieve economie, riskeert hij de concurrentie aan te gaan met de bestaande klassieke professionals uit die sector van de markt. Wanneer iemand buiten het beheer van zijn persoonlijk vermogen handelt door goederen of diensten op de markt te brengen, kan immers worden aangenomen dat hij op duurzame wijze een economisch doel nastreeft. Die persoon zal dan als een onderneming worden beschouwd. In dat geval moet hij dezelfde regels respecteren als de bestaande klassieke professionals uit die sector. We denken met name aan de verplichte inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), de verplichtingen inzake precontractuele informatie en de vereiste transparantie op het vlak van reclame, uitnodiging tot aankoop, sluiting en uitvoering van consumentenovereenkomsten.

Op nationaal niveau voert de Economische Inspectie haar reflecties uit in samenwerking met diverse andere inspectiediensten die betrokken zijn bij de evolutie van de collaboratieve economie, met name binnen de FOD Financiën, Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

In maart en oktober 2017 nam de Economische Inspectie deel aan twee evenementen gewijd aan de collaboratieve economie. Bij het eerste werd de nadruk gelegd op de noodzakelijke samenwerking van de inspectiediensten op nationaal niveau, om de toepassing van de verschillende fiscale, economische en sociale reglementeringen op coherente wijze te verzoenen. Het tweede was gericht op de ontwikkeling van verzekeringsproducten die een antwoord bieden op nieuwe behoeften inzake risicodekking wanneer een dienst wordt verleend via een platform voor collaboratieve economie.

Op Europees niveau neemt de Economische Inspectie deel aan een werkgroep, voorgezeten door de Economische Commissie, die zich concentreert op de collaboratieve economie in de sector van toeristische accommodatie.

6.2. Internet of Things

De ontwikkeling van nieuwe technologieën impliceert steeds meer interactie tussen consumentenbescherming en de bescherming van persoonsgegevens (targeting, profilering, dynamische prijsstelling, ...). Hetzelfde geldt voor verbonden voorwerpen. De Economische Inspectie analyseert wat de meest coherente manier is om de bestaande regelgeving toe te passen op verbonden voorwerpen, die een probleem kunnen vormen op het vlak van veiligheid van persoonsgegevens en op het vlak van consumentenbescherming (stemherkenning, voorgeprogrammeerde antwoorden, opnemen van gesprekken, ...). Samen met de Gegevensbeschermingsautoriteit, die bevoegd is voor de bescherming van persoonsgegevens, is de Economische Inspectie bevoegd om na te gaan of er inbreuken zijn inzake onrechtmatige bedingen, product placement en precontractuele productinformatie.

6.3. Geoblocking

De Economische Inspectie nam deel aan de besprekingen voorafgaand aan de goedkeuring van een toekomstige Europese regelgeving, en bracht haar ervaring aan en haar kennis van concrete gevallen van discriminatie tussen Europese consumenten op grond van hun nationaliteit of hun woonplaats, ten gevolge van geoblocking door bepaalde ondernemingen. Bijvoorbeeld door de consument, na het herkennen van zijn IP-adres, automatisch door te leiden naar een andere pagina dan die hij had gekozen om te profiteren van een aanbieding die hem het interessantst leek. In 2018 zal een Europese regelgeving ongerechtvaardigde geoblocking verbieden. De Economische Inspectie is bevoegd voor de controle van de toepassing van die toekomstige regelgeving.

7. Onderzoeken van de Economische Inspectie

7.1. Statistisch overzicht

Tabel 4. Controles, processen-verbaal en processen-verbaal van waarschuwing

In eenheden.

		Controles	Pvw's	Pj's
Consumentenbescher- ming	Handelspraktijken	11.520	2.370	1.193
	E-commerce	4.726	1.280	200
	Veiligheid van de consument	1.265	10	218
	Consumentenkrediet	512	187	58
	Reisbureaus	147	2	17
	Huwelijksbemiddeling	13	2	3
	Betalingsdiensten	20	6	3
Verplichtingen van ondernemingen	Kruispuntbank van Onderne- mingen	7.324	1.088	497
	Wekelijkse rustdag en avond- sluiting	423	84	109
	Sluikwerk	545	0	120
	Vrije en intellectuele beroe- pen	25	0	6
	Vorraadaangifte diamant	127	1	31
	Dienstwet	36	36	1
	Vrije beroepen	31	10	6
Prijzen	Prijzen	22	0	4
Europese reglementering	Europese reglementering	1.402	225	33
Diversen	Intellectuele eigendom	3.733	93	369
	Witwaspreventie	234	3	105
	Andere	904	39	87
Totaal		33.009	5.436	3.060

Bron: FOD Economie.

7.2. Algemene onderzoeken

In navolging van de onderzoeken die werden ingesteld naar aanleiding van formele klachten van de consumenten en van de ondernemingen of van initiatieven, voert de AD Economische Inspectie algemene onderzoeken. Die maken het hart uit van de activiteiten op het vlak van markttoezicht. Het gaat om het toezicht, de verificatie en de controle van de toepassing van een of meerdere reglementeringen in een of meerdere economische activiteitsectoren.



De algemene onderzoeken kaderen doorgaans in een repressieve aanpak van het beleid inzake markttoezicht. Ze worden evenwel ook gebruikt in het kader van het preventiebeleid dat de Economische Inspectie uitstippelt. De eerste monitoringactiviteiten beperken zich vaak tot het opstellen van processen-verbaal van waarschuwing. Vervolgens kan men strenger optreden ten aanzien van de overtreders die ondanks de waarschuwing aan hun wettelijke verplichtingen blijven verzaken.

De hieronder aangehaalde algemene onderzoeken werden gevoerd in 2017.

7.2.1. Prijsaffichage

Afficheren van de prijzen in de sectoren van de kleding, schoenen, horeca, voeding, semiprofessioneel gereedschap, kleine supermarkten (onder franchise) en meubelen: niet altijd rozengeur en maneschijn!

Van 3 januari tot 31 december 2017 heeft de Economische Inspectie een algemeen onderzoek ingesteld naar de affichage van de prijzen in de sectoren van de kleding, schoenen, horeca, voeding (bakkerijen, slagerijen, delicatessenzaken of biowinkels), semiprofessioneel gereedschap, kleine supermarkten (onder franchise) en meubelen. Werden eveneens nagekeken: de inlichtingen bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), de transparantie van de essentiële informatie op de website en de waarheidsgetrouwheid van de aankondigingen van prijsreducties in de sectoren kleding, schoenen en meubelen.

Resultaten van het onderzoek

Zo waren er op de 2.057 op dit vlak gecontroleerde etablissementen 646 (dus 31,4 %) in overtreding. Er werden 678 waarschuwingen opgesteld (daarbij kregen sommige ondernemingen verschillende processen-verbaal van waarschuwing omdat ze verschillende wetgevingen overtraden) en 98 processen-verbaal met voorstel tot een administratieve schikking (in 22 gevallen gaan die voort op waarschuwingen die zonder gevolg bleven).

Het relatief hoge percentage etablissementen in overtreding dient evenwel te worden gerelativeerd naargelang de gecontroleerde wetgevingen waarop inbreuk werd gepleegd en de desbetreffende sectoren.

Zo bedraagt het overtredingenpercentage voor inlichtingen bij de KBO slechts 4,3 % en stijgt dat tot 36,7 % voor de transparantie van essentiële informatie op de website (het voornaamste ontbrekende gegeven is het ondernemingsnummer).

Wat de naleving van de regelgeving met betrekking tot het vertonen van de prijzen betreft (hoofddoel van het algemeen onderzoek) waren er op de 2.057 gecontroleerde etablissementen 431 (m.a.w. 21 %) in overtreding. Vandaar de 355 waarschuwingen en 89 processen-verbaal met voorstel tot administratieve schikking (waarvan 13 voor niet-naleving van de voorheen opgemaakte waarschuwing).

Het overtredingencijfer per gecontroleerde sector dan:

- horeca (37,5 % in het totaal - 29 % voor de etablissementen die overnachtingen aanbieden en 38 % waar er gerechten of dranken worden aangeboden),
- bakkerijen (37 %),
- semiprofessioneel gereedschap (27,5 %),
- delicatessenzaken en biowinkels (26 %),
- kleine supermarkten onder franchise (23 %),
- slagerijen (17 %), meubels (14 %),
- textielproducten (11 %) en
- schoenen (9,9 %).

Het luik “aankondigingen van prijskortingen” had slechts betrekking op de sectoren van de textielproducten, schoenen en meubelen. Blijkt dat er op de 189 etablissementen die ter zake werden gecontroleerd 14 (m.a.w. ongeveer 7,4 %) in overtreding waren, wat leidde tot 7 waarschuwingen en 7 processen-verbaal met voorstel tot administratieve schikking.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Het overtredingencijfer per gecontroleerde sector dan:

- meubelen (19,4 %),
- textielproducten (5,6 %)
- en schoenen (2,2 %).

De bedrieglijke commerciële praktijk waarbij de prijs het resultaat is van in casu het gebruik van een nooit eerder toegepaste referentieprijs, niet eenduidige suggesties van prijsreducties en het gebrek aan bewijs van de echtheid van een aankondiging van prijsvermindering.

Men kan dus bevestigen dat de regelgeving omtrent de aankondigingen van prijsreducties over het algemeen goed opgevolgd lijkt te worden (buiten de meubelsector), maar dat de prijsaanduiding nog problemen stelt.

7.2.2. Car-pass

De car-pass geraakt er moeilijk door bij sommige weerbarstige garagisten!

Tussen 3 januari en 30 november 2017 ging de Economische Inspectie van de FOD Economie over tot de grondige controle van 425 ondernemingen die aan de "car-pass"-regelgeving onderhevig zijn.

Om de strijd aan te gaan tegen de kilometerfraude heeft de wetgever sinds december 2006 een systeem uitgewerkt dat kilometerstanden certificeert van tweedehands voertuigen: de "car-pass".

De verkoper van een tweedehands voertuig (al dan niet particulier of vakman) is verplicht om een "car-pass"-certificaat te bezorgen aan de particuliere koper. Dit is een document dat de kilometerhistoriek weergeeft van een voertuig. Dit certificaat is te verkrijgen bij de vzw "Car-Pass" die bepaalde informatie verzamelt bij alle personen die beroepsmatig werkzaamheden aan voertuigen verrichten. Deze laatste zijn gehouden binnen 5 dagen na realisatie van de werkzaamheden bepaalde gegevens door te geven, zoals de kilometerstand, het chassisnummer, de datum van de werkzaamheden, enz.

Doelstelling van de campagne

De doelstelling van het onderzoek bestond erin met gerichte controles de "weerbarstige" professionals uit de automobielsector ertoe aan te zetten de wet in acht te nemen en juist toe te passen. Daardoor is er een betere bescherming van de consument mogelijk en kan er ook een eerlijke mededinging tussen de professionals uit de automobielsector komen. Het toezicht op en het sturen van de kwaliteit van de doorge-

stuurde gegevens staan borg voor het nut voor de consument bij de aanschaf van een voertuig van het car-passcertificaat.

Naast het car-passluik had het AO eveneens als doel controle uit te voeren op de wettelijke verplichtingen rond de inschrijving bij de KBO, op de verplichte informatie tot identificatie die op de website van de ondernemingen moet staan en op de verplichtingen omtrent het tonen van de prijzen.

Resultaten van het onderzoek

Nagenoeg drie vierde van de gecontroleerde ondernemingen zijn in overtreding. Dit erg hoge overtredingenpercentage (74,8 %) doet best de wenkbrauwen fronsen, want het heeft voornamelijk betrekking op de overtredingen op de verplichtingen rond de "car-pass"-wetgeving. 294 ondernemingen, dus 69,2 %, leven de car-pass-wetgeving niet na.

Het doorgeven van de gegevens naar de vzw Car-Pass (23,5 %), de kwaliteit van de informatie wanneer die wordt doorgegeven (24,2 %), alsook de termijn voor de verzending (33,9 %) stellen een probleem. De verplichte gegevens voor op de facturen (13,4 %) en de elektronische verzending van de gegevens (voor zover de garages over informatica-infrastructuur beschikken) (4,2 %) stellen minder problemen.

De andere gecontroleerde wettelijke bepalingen over de inschrijving bij de KBO (9,9 %) en het juist tonen van de prijzen (15,8 %) worden door deze zelfde ondernemingen in mindere mate overtreden.

De overtredingen op de wettelijke verplichtingen over de transparantie van de websites (40,3 %) liggen daarentegen duidelijk te hoog. In 4 gevallen op 10 ontbreekt het ondernemingsnummer.

De kwaliteit van de afbakening van de doelgroep, voornamelijk gericht op de "weerbarstige" professionals, verklaart grotendeels dit hoge overtredingenpercentage. Deze vaststelling blijft evenwel onthutsend omdat het een regelgeving betreft die al meer dan 10 jaar van kracht is en er al verscheidene jaren een jaarlijks weerkerend onderzoek over plaatsvindt. Sinds 3 jaar is dit percentage trouwens in stijgende lijn.

De Belgische consument moet in volle vertrouwen een wagen kunnen blijven kopen. Men moet dus een toezicht op de sector behouden en zich op die manier van zijn deelname vergewissen.

7.2.3. Doorverkoop toegangsbewijzen evenementen

58 doorverkopers geverbaliseerd tijdens onderzoek naar doorverkoop toegangsbewijzen!

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

In 2017 voerde de Economische Inspectie een algemeen onderzoek naar de doorverkoop van toegangsbewijzen. 68 personen die regelmatig tickets online te koop aanboden werden gecontroleerd. Daarnaast werden er op 16 evenementen controles uitgevoerd om ook de straatverkoop aan te pakken.

Doelstelling van de campagne

Populaire evenementen zijn vaak binnen enkele uren uitverkocht, tot grote teleurstelling van heel wat geïnteresseerden. Op deze schaarste wordt door sommige ondernemingen en personen ingespeeld. Zij kopen tickets aan met de loutere bedoeling om deze door te verkopen aan zij die tijdens de officiële verkoop naast een ticket grepen. Er wordt dan vaak een hogere prijs betaald dan tijdens de officiële verkoop. Een bijkomend gevolg van deze praktijk is dat het aantal tickets dat beschikbaar blijft voor fans nog kleiner wordt.

Met de invoering van de wet over de verkoop van toegangsbewijzen tot evenementen, in werking getreden in oktober 2013, tracht de wetgever om paal en perk te stellen aan deze praktijk. Sindsdien is het onder meer verboden om tickets aan te bieden of te verkopen op regelmatige basis. Occasionele doorverkoop is nog toegestaan, zolang maximaal de oorspronkelijke ticketprijs gevraagd wordt. De verkoop van promotionele tickets, bijvoorbeeld tickets die aan de sponsors worden uitgedeeld, is steeds verboden. Sinds de inwerkingtreding van de wet controleert de Economische Inspectie zowel online als op de evenementen zelf doorverkopers van tickets.

Resultaten van het onderzoek

In het algemeen onderzoek, dat gedurende het hele jaar 2017 werd uitgevoerd, werden 68 gebruikers van populaire Belgische verkoopwebsites gecontroleerd. Voor de controles werden gebruikers geselecteerd die meermaals toegangsbewijzen aanboden en er een grote kans bestond dat zij hierbij inbreuken pleegden. Tegen 58 van de gecontroleerde personen (85,3 %) werden inbreuken weerhouden. Er werden 18 waarschuwingen en 40 processen-verbaal opgesteld.

Op 16 evenementen was de Economische Inspectie aanwezig om de eventuele doorverkoop ter plaatse vast te stellen. Er werden tegen 17 personen inbreuken tegen de wet weerhouden. Er werden één waarschuwing en 16 processen-verbaal opgesteld.

In totaal werden er 58 doorverkopers geverbaliseerd. De doorverkoop situeert voornamelijk online en de straatverkoop is eerder beperkt. De opkomst van doorverkoopplatformen draagt bij aan deze evolutie.

Ook in de toekomst blijft de Economische Inspectie regelmatig controles uitvoeren op de doorverkoop van toegangsbewijzen.

7.2.4. E-commerce

De e-commerceverkoop in België neemt veler toe. Uit een enquête bij 329 Belgische webshops blijkt dat 98 % de regels naleeft, na regularisatie volgend op een eerste controle. Tussen april en juni 2017 heeft de Economische Inspectie 329 webshops, actief in de kleding- en de voedingssector, aan een grondige controle onderworpen. Slechts 6 processen-verbaal moesten uiteindelijk, ondanks een eerste waarschuwing, naar het parket worden verstuurd. Deze ondernemingen waren voornamelijk kmo's.

Doelstelling van de campagne

Bedoeling was na te gaan of de Belgische onlineboetieks de algemene regels over e-commerce en verkoop op afstand in acht namen. De 329 desbetreffende winkels zijn gevestigd in België en zijn actief in de kledings- (197) en de voedingssector (132). Naast te controleren of de onlinehandelaars juist waren ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen is de Economische Inspectie nagegaan of de consument voorlicht was over:

- de totaalprijs van de producten;
- de kenmerken van het product;
- de betaal- en de leveringswijze;
- het herroepingsrecht;
- het bestaan van de wettelijke garantie;
- de volledige identificatie van de onderneming.

Resultaten van het onderzoek

In 89 % van de gevallen werd er tijdens de eerste controle een overtreding vastgesteld. Hierbij liggen de kledings- (86,8 %) en de voedingssector (92,4 %) heel dicht bij elkaar.

Deze hoge overtredingspercentages moeten evenwel worden genuanceerd. Slechts 6 ondernemingen (1,8 %) hadden hun situatie bij de tweede controle niet gereguleerd. De overtredingen die bij de eerste controle werden vastgesteld zijn eerder te wijten aan de gebrekkige kennis van het wettelijke kader dan aan echte frauduleuze bedoelingen van deze ondernemingen.

Het domein van de gecontroleerde verplichtingen was ook bijzonder uitgebreid, men ging hierin verder dan vorige enquêtes over websites. Er zaten met name erg recente en dus minder bekende wettelijke verplichtingen in. Tot slot waren de meeste gecontroleerde ondernemingen kmo's die in tegenstelling tot de grote ondernemingen niet steeds over informatica- en juridische diensten beschikken die advies en ondersteuning voor de onlineactiviteit kunnen verstrekken.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Een groot aantal kmo's actief in de Belgische e-commerce

Het onderzoek kon eveneens bevestigen dat het aantal kmo's actief in de e-mercesector in België heel hoog ligt. 72,94 % van de gecontroleerde ondernemingen zijn eenmanszaken of ondernemingen die maximum 4 personen tewerkstellen.

Dit onderzoek toonde evenwel ook de noodzaak aan om de actoren van dit type van onderneming beter te sensibiliseren voor het huidige wettelijke kader en opleiding in verband hiermee te verstrekken.

7.2.5. Precursoren voor explosieven

Het verbod op de terbeschikkingstelling van precursoren voor explosieven voor het grote publiek werd in 90,5 % van de gevallen in acht genomen. Nauwelijks 9 pv's voor 304 gecontroleerde ondernemingen.

Uit een enquête bij 304 winkels blijkt dat het verbod op de terbeschikkingstelling van precursoren voor explosieven aan het grote publiek wordt nageleefd. Tussen januari en augustus 2017 heeft de Economische Inspectie 304 onlinewinkels, actief in diverse sectoren, aan een grondige controle onderworpen. Er werden 9 processen-verbaal naar het parket gestuurd.

Doelstelling van de campagne

In het kader van de terrorismebestrijding werden er verscheidene maatregelen genomen, zowel op Europees als op nationaal vlak. Twee ervan, uit de Europese Verordening 98.2013, beoogden het verbod op de terbeschikkingstelling van precursoren voor explosieven voor het grote publiek en de invoering van een aangifteverplichting bij verdachte transacties, diefstallen of verdwijningen van precursoren voor explosieven. Precursoren zijn grondstoffen die, bovenop andere wettige toepassingen, kunnen dienen om explosieven te vervaardigen (bv.: salpeterzuur, kaliumchloraat, enz.). De doelstelling van de campagne was controle uit te oefenen op de invoering van deze nieuwe regelgeving en bij de desbetreffende handelaars een sensibiliseringscampagne te voeren rond de problematiek van terrorisme en handgemaakte bommen.

Resultaten van het onderzoek

Op 304 bezochte ondernemingen kwamen er 29 overtredingen aan het licht (9,5 % van de controles). In bepaalde gevallen had de onderneming in overtreding na de verificatie de mogelijkheid om haar situatie te regulariseren.

De sectoren van de knutselwinkels, drogisterijen en apotheken waren het voornaamste doelwit bij het onderzoek. In 218 etablissementen werden er precursoren voor explosieven teruggevonden (hetzij 71,7 % van het totaal van de gerealiseerde contro-

les). De grote meerderheid van deze ondernemingen (123 of 56,4 %) verkopen echter precursoren waarvan de terbeschikkingstelling toegestaan is.

Tot slot was 90,5 % van de ondernemingen in orde. Er werden slechts 9 pv's opge maakt en naar het parket gestuurd.

De schending van het verbod op de terbeschikkingstelling voor het grote publiek kan een boete opleveren van 100 tot 100.000 euro, vermenigvuldigd met de opdecimen (8 keer), dan wel een gevangenisstraf van één tot vijf jaar.

Sensibiliseringsbeleid

Het onderzoek heeft evenwel aangetoond dat de wetgeving op de verkoop van precursoren voor explosieven nog te weinig bekend is bij de desbetreffende handelaars, ook als ze niet in overtreding waren. De verplichting van aangifte van verdachte transacties en het aanspreekpunt bij de politie waren meer bepaald te weinig bekend. De gecontroleerde handelaars kregen een brochure overhandigd die werd uitgewerkt door de FOD Economie in samenwerking met het Verbond van Belgische Ondernemingen (VBO).

De Economische Inspectie zet haar sensibilisering en controle bij de handelaars voort.

7.2.6. Hypothecair krediet

4 op de 10 gecontroleerde bemiddelaars in hypothecair krediet begaan inbreuken!

Doelstelling van de campagne

De Economische Inspectie voerde tussen 1 oktober 2017 en 31 januari 2018 een onderzoek uit naar de naleving van de wetgeving door bemiddelaars voor hypothecair krediet. Ze controleerde in totaal 151 tussenpersonen waaronder zowel verbonden agenten, die samenwerken met één enkele kredietgever als kredietmakelaars, die samenwerken met meerdere kredietgevers.

Resultaten van het onderzoek

Uit dit onderzoek blijkt dat vier op de tien gecontroleerde bemiddelaars de hypothecair kredietwetgeving niet respecteren. Vooral de makelaars blijken slecht te scoren: 64,8 % van deze gecontroleerde tussenpersonen beging een inbreuk tegen een van de gecontroleerde kredietwetgevingen. Zo stellen deze niet altijd kosteloos en zonder dat de consument ernaar moet vragen, de prospectussen en tarieflijsten van de kredietgevers waarmee zij samenwerken ter beschikking. Ook stelden de controleurs vast dat bijna een op de drie makelaars geen informatie verschaft over het feit dat de consument hem kan vragen naar de variatie in de commissie die hij ontvangt voor zijn

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

bemiddeling. Voorts toont het onderzoek aan dat de bemiddelaars weinig kennis hebben over het moment waarop ze het ESIS, dit is het European Standard Information Sheet of ook de Europees gestandaardiseerd informatieblad, kunnen overhandigen aan de consument. Dit formulier zou de consument nochtans in staat moeten stellen om de aanbiedingen op de markt te kunnen vergelijken aangezien dit het Jaarlijks Kostenpercentage van het kredietaanbod vermeldt.

Goed nieuws is dat de inspectie vaststelde dat de gecontroleerde bemiddelaars die de prospectussen wel ter beschikking stellen van hun klanten, in ongeveer twee derde van de gevallen, de prospectus en tarieflijst ter beschikking stellen zowel op hun website als op papier, hoewel dit wettelijk maar op een van beiden moet zijn.

Tot slot stelde de inspectie vast dat voor de reclame voor krediet dezelfde problemen kunnen vastgesteld worden als voor de reclame voor consumentenkredieten.

7.2.7. Informatieverplichtingen van architecten

Architecten stellen zich na controle in regel met informatieverplichtingen uit het Wetboek van economisch recht!

Tussen november 2017 en maart 2018 controleerde de Economische Inspectie 311 architecten op het verschaffen van wettelijke verplichte gegevens aan hun cliënten.

Ook beoefenaars van een vrij beroep, zoals architecten, dienen hun cliënten op een transparante wijze te informeren over een aantal wettelijk vastgelegde punten. De door de architecten steeds verplicht ter beschikking te stellen gegevens zijn onder meer

- identificatiegegevens,
- de inschrijving bij de Orde der architecten,
- de beroepstitel,
- eventuele algemene voorwaarden,
- informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering,
- vaste prijzen voor homogene diensten of een prijsberekening voor niet-homogene diensten.

Andere informatie moet slechts verstrekt worden op het ogenblik dat de cliënt erom vraagt. Het gaat hier onder meer om informatie over de beroepsregels en de gedragscode die van toepassing zijn.

Resultaten van het onderzoek

Op een totaal van 311 gecontroleerde architecten waren er 181 (58,2 %) die een of meerdere van de te communiceren gegevens niet konden verschaffen. Deze inbreuken hebben telkens aanleiding gegeven tot het opstellen van waarschuwingen met een rechtzettingstermijn. Twee architecten bleken nog in overtreding te zijn op het ogenblik van de nacontrole. De vastgestelde inbreuken lijken dus eerder te wijten aan een gebrek aan kennis over de wetgeving.

Het probleem dat het vaakste voorkomt is verbonden aan het ontbreken van gegevens die de architect moet communiceren als hij over een website beschikt. Met name de inschrijving bij de Orde der Architecten, de geldende beroepslichten en gegevens over de architect zelf, zoals diens ondernemingsnummer ontbraken op vele websites. Daarnaast ontbrak relatief vaak informatie over de verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering en werden de tarieven voor diensten waarvan de prijzen niet variëren regelmatig zonder btw meegedeeld.

7.2.8. Wettelijke en commerciële garantie

Doelstelling van de campagne

Naar aanleiding van een groot aantal klachten over garantie die de Consumentenombudsman en -dienst in ontvangst mochten nemen, werd er tussen 1 oktober 2017 en 31 maart 2018 een algemeen onderzoek ingesteld. Doel van het onderzoek was in de consumentenelektronica- en de occasiewagensector de wettelijke informatieplicht te controleren en ook na te gaan of er al dan niet sprake is van bedrieglijke voorstellingen van informatie over wettelijke en commerciële garanties. Naast deze doelstelling was er eveneens sprake van het controleren van de reglementaire inschrijving bij de KBO, de verplichte prijsaanduiding en de wettelijke informatie die op de website van de ondernemingen moet staan. De controles gingen eveneens over het verbod op contante betalingen boven een bepaald bedrag in de sector van de tweedehandswagens (wetgeving op voorkoming van witwassen).

Resultaten van het onderzoek

Zo werd er in de tweedehandswagen- en in de elektronica-sector telkens in 150 controles voorzien. Momenteel worden de resultaten geanalyseerd.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

7.2.9. Zonnebankcentra

Deze campagne werd verdeeld in 2 soorten van onderzoek. Hierbij controleerde men:

- alle verplichtingen, alsook het vermogen van de zonnebanken. (hierna "groep 1") en
- alle in het KB vastgelegde verplichtingen, maar zonder meting van de uv-straling (hierna "groep 2").

De in groep 1 gecontroleerde zonnebankcentra hadden doorgaans meer dan twee zonnebanken en de uitbating van het centrum maakte de hoofdactiviteit van de firma uit. De in groep 2 gecontroleerde ondernemingen baatten slechts een zonnebankcentrum uit als bijkomstige activiteit (minder dan twee zonnebanken). Het betreft niet-professionele centra.

Resultaten van het onderzoek

Tijdens deze campagne werden er in het totaal 344 zonnecentra gecontroleerd. Bij 75 ondernemingen werd vastgesteld dat zij de activiteit als zonnecentrum hadden stopgezet.

De 269 gecontroleerde zonnecentra kunnen als volgt worden ingedeeld:

- 66 professionele zonnecentra;
- 154 schoonheidsinstituten;
- 33 kappers;
- 3 fitnesscentra;
- 13 andere.

In groep 1 werden 2 van de gecontroleerde centra conform het KB uitgebaat en in groep 2 waren dit 75 centra. Met andere woorden in het totaal werden 28,6 % van de gecontroleerde centra conform uitgebaat. Personen jonger dan 18 jaar en/of personen met een huidtype I kregen in 20,7 % van de in groep 1 gecontroleerde centra toegang tot de zonnebank en in 12,8 % van de in groep 2 gecontroleerde centra. Aangaande de conformiteit van de stralingsintensiteit van de zonnebanken was 53,6 % van de gecontroleerde zonnecentra niet conform.

De controles van de afgelopen jaren beginnen hun vruchten af te werpen. Het aantal conforme centra stijgt van 6,9 % naar 28,9 %. Een positief resultaat maar het aantal moet alleszins toenemen.

De vele informatiecampagnes over de gevaren van uv-stralen beginnen niet alleen de uitbaters van zonnecentra te sensibiliseren maar ook de consument. Consumenten beginnen stilaan te beseffen dat zij niet zorgeloos en onbeperkt kunnen zonnen zonder op lange termijn hiervan de gevolgen te dragen. Meer en meer beginnen de consumenten hun voorzorgen te nemen alvorens zich bloot te stellen aan de kunstmatige of natuurlijke zon.

Enige voorzichtigheid is wel geboden.

Het aantal zonnebanken waarvan de maximale stralingsintensiteit hoger is dan 0,3 W/m² bereikt haar hoogste peil. Eén op de twee centra hebben 1 of meerdere banken met een te hoge stralingsintensiteit. Vijfentwintig procent van de gemeten zonnebanken zijn niet conform.

Het aantal zonnecentra, die toegang geven aan minderjarigen en personen met een huidtype I om gebruik te maken van de zonnebank, daalt dan wel lichtjes maar het aantal ontvangstbewijzen dat tijdens het informatiegesprek moet ingevuld worden, wordt in 1 op de 2 centra onvolledig ingevuld waardoor sommige vaststellingen, zoals de leeftijd van de consument, wordt verhinderd.

Verdere intensieve controles door de overheid in deze sector blijven noodzakelijk zodat de positieve tendens persisteert.

Het nieuwe koninklijke besluit dat de voorwaarden voor de uitbating van zonnecentra bepaalt zal in belangrijke mate bijdragen tot een betere naleving van de maatregelen die de consument moet beschermen. Doordat elk zonnecentrum zal uitgerust worden met een automatisch besturingssysteem zullen de wachttijden, de halvering van de eerste blootstelling en de intensiteit en blootstellingsduur van elke beurt elektronisch worden geregistreerd en zal een zonnebank enkel kunnen gestart worden indien deze voorwaarden worden nageleefd.



8. 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.

Behalve enkele uitzonderingen zijn verboden: verkoop met verlies en afgedwongen aankoop. 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 5. Controles per thema

In eenheden.

Thema	Controles	Pvw's	Pj's
Aanduiding van prijs en/of hoeveelheid	7.088	1.168	591
Oneerlijke, misleidende en agressieve handelspraktijken	1.694	348	214
Overeenkomst op afstand, verkoop buiten de onderneming	745	252	41
Car-pass / kilometerfraude	512	199	187
Benaming en etikettering	505	195	57
Promoties, uitverkoop, solden	329	26	27
Ongewenste communicatie	119	8	16
Geen of laattijdige levering	87	1	8
Goed zichtbare meetinstrumenten (vb. weegschalen)	84	3	1
Garantie	56	48	11
Verkoopdocumenten	55	26	11
Onrechtmatig beding	78	78	12
Betalingskosten	45	0	0
Piramideverkoop	34	0	1
Afgedwongen aankoop	27	0	2
Stilzwijgende verlening van het contract	22	8	4
Onvoldoende stock	18	3	3
Vergelijkende reclame	7	1	6
Andere	7	4	1
Verkoop met verlies	3	1	0
Gedragscode autosector	2	0	0
Afronding van het te betalen bedrag	2	1	0
Openbare verkoop	1	0	0
Totaal	11.520	2.370	1.193

Bron: FOD Economie.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

8.1. De reissector

Reizen

De wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling beschermt de consument, ongeacht of hij voor privé- of beroepsdoeleinden reist.

De Algemene Directie Economische Inspectie (ADEI) beschermt de consument door erop toe te zien dat de reisorganisatoren en -bemiddelaars de volgende verplichtingen nakomen:

- informatie over de reis: de consument moet minstens 7 dagen vóór het vertrek de gegevens ontvangen over de uurschema's, de plaatsen van overstap en aansluiting, de gegevens van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator, ...
- bestelbon, reiscontract: het reiscontract ontstaat nadat de consument de schriftelijke bevestiging van zijn reservering ontvangen heeft (uiterlijk binnen 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon) en bevat verplichte vermeldingen zoals de naam en het adres van de reisorganisator, de gegevens van de verzekeraar, de plaatsen en datums van het begin en het einde van de reis, enz.
- prijs: de prijs mag niet worden herzien, uitgezonderd wanneer deze herziening het gevolg is van een wijziging van de vervoerskosten, belastingen of wisselkoersen. Let wel dat in de periode van 20 dagen die aan het vertrek voorafgaat de prijs in geen geval mag worden verhoogd, zelfs niet om de voormelde redenen.
- verzekering-garantie: de reisorganisator of reisbemiddelaar moet een insolventiteitsverzekering hebben om in geval van insolventie de reiziger te kunnen repatriëren en/of hem de al betaalde sommen terug te betalen.
- Indien de consument (reiziger) bovendien ter plaatse enige tekortkoming mocht vaststellen, moet hij dat onmiddellijk melden en uiterlijk een maand na het einde van de reis per aangetekende brief bevestigen.

In 2017 heeft de Economische Inspectie 449 meldingen in verband met de reissector behandeld.

Er werden 17 pro justitia's opgesteld.

8.2. De 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 de consument (schuldenaar) ertoe aanzetten zijn onbetaalde schuld te vereffenen. Heel vaak sturen zij daartoe een ingebrekestelling, nemen

zij telefonisch contact op of brengen zij de schuldenaar een bezoek aan huis. Het is de bedoeling een compromis te vinden of een afbetalingsplan op te stellen, zodat de schuldenaar zijn schuld betaalt en de schuldeiser geen vordering moet instellen voor de bevoegde rechtbank.

Deze instanties kunnen echter niet zomaar tot de inning van een schuld overgaan. Zij moeten daarbij een aantal regels respecteren. Deze regels zijn vervat in de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument (BS van 29.01.2003).

Verder verbiedt de wet het incassobureau om bijkomende kosten aan te rekenen aan de consument. Het incassobureau mag enkel de kosten in rekening brengen die in de algemene verkoopvoorwaarden van de schuldeiser zijn vermeld. Het incassobureau mag de consument ook niet belagen (blijven lastig vallen) wanneer deze zijn schuld uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft betwist.

In 2017 heeft de Economische Inspectie 928 meldingen ontvangen over de minnelijke invordering van schulden en 93 controles ingesteld.

Er werden 3 processen-verbaal van waarschuwing en 4 pro justitia's tegen incassobureaus opgesteld.

8.3. Huwelijksbemiddeling

Om mensen te ontmoeten, doen sommigen een beroep op huwelijksbureaus. Maar deze huwelijksbureaus houden er soms twijfelachtige, zelfs misleidende praktijken op na. Daarom is er sinds 1993 een wet die de huwelijksbemiddelingsactiviteiten controleert en reglementeert (wet van 9 maart 1993).

Deze wet regelt in grote lijnen de reclamevoering en de relaties tussen huwelijksbureaus en consumenten, als volgt:

- verplichting een schriftelijke overeenkomst in twee exemplaren op te stellen die het profiel van de gezochte persoon beschrijft;
- mogelijkheid de overeenkomst te annuleren binnen 7 dagen na de ondertekening ervan;
- mogelijkheid tot voortijdige beëindiging van de overeenkomst;
- betaling gespreid over de hele duur van de overeenkomst.

Of men nu een natuurlijke persoon of een rechtspersoon is, om aan huwelijksbemiddeling te doen moet men onder deze activiteit ingeschreven zijn bij de KBO.

Bovendien beschikt de sector sinds 1 februari 2006 over een standaardcontract dat door alle huwelijksbureaus moet gebruikt worden (KB van 18 november 2005). Dat

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

moet duidelijk het profiel van de klant en dat van de gezochte partner vermelden, als ook het minimumaantal door het bureau te regelen ontmoetingen. Verder moeten de duur, de totale prijs en de opzeggingsmogelijkheden vermeld worden.

In 2017 heeft de Economische Inspectie 18 meldingen tegen huwelijksbureaus behandeld en werden er 2 processen-verbaal van waarschuwing en 3 pro justitia's opgesteld.

8.4. De autosector

Tijdens de controles op het Autosalon op 16 januari 2017 werden er 44 stands gecontroleerd. Daarbij werd er gesteund op de aanbevelingen die samen met Febiac in september 2014 waren afgesproken over de prijsaanduiding, evenals op de guidelines van november 2015 over het verbruikskrediet.

In verband met de vermeldingen voor CO2 en het brandstofverbruik (koninklijk besluit van 5 september 2001) waren alle merken in orde.

Sinds de vorige salons is de prijsaanduiding er duidelijk op vooruit gegaan; enkele merken maken nog gebruik van de "prijs vanaf", een begrip dat bij besluit van het Europees Hof van Justitie van 12 mei 2011 nog wordt gedoogd, voor zover het welomlijnde model daadwerkelijk rechtstreeks, zonder dubbelzinnigheid voor de consument, aan deze prijs kan worden gekocht (nauwkeurige kenmerken, voorwaarden, opties, ...); in een aantal gevallen werd er een duidelijke verwijzing geëist naar de aankoopvoorwaarden van het op de website of in de folder voorgestelde model.

Aangezien de rectificaties onmiddellijk ter plekke plaatsvonden, werden er geen pro justitia's opgesteld.

Op het Salon 2017 is er minder reclame voor het verbruikskrediet. Dit moet men in verband brengen met de opkomst en het promoten van private leasing. Door deze formule te promoten zijn de merken immers niet meer gehouden aan de vormelijke en bindende wettelijke voorschriften van boek VII en kunnen ze de consument een aantrekkelijke, "all inclusive" maandelijkse huurprijs aanbieden.

Op basis van de vaststellingen van de kredietcel werden er 5 processen-verbaal opgesteld tegen merken die in overtreding waren tegen boek VII (geen representatief voorbeeld, onvolledig en/of weinig duidelijk representatief voorbeeld, onjuiste slogan, omvang van de slogan).

8.5. De financiële sector

In 2017 werden in het totaal 532 onderzoeken gevoerd in het kader van het toezicht op de financiële sector. Deze onderzoeken gebeurden in het kader van een of meer deelaspecten van de wetgeving waarvoor de Economische Inspectie bevoegd is. 512 on-

derzoeken gebeurden in het kader van kredietverlening. 20 onderzoeken gebeurden in het kader van betalingsdiensten. In veel van deze gevallen werden eveneens een aantal aspecten van consumentenbescherming, in navolging van boek VI, nagekeken.

66,6 % van alle onderzoeken gebeurden bij kredietbemiddelaars. Het aandeel aan onderzoeken bij bemiddelaars in consumentenkrediet bedroeg 28,7 %; dat bij de bemiddelaars in hypothecair krediet bedroeg 37,9 %. Het aandeel van de hypothecaire kredietbemiddelaars in het totale aantal onderzoeken ligt zeer hoog, dit is mede te verklaren door het algemeen onderzoek hypothecair krediet dat in het laatste trimester van 2017 werd opgestart.

2017 werd ook gekenmerkt door de hervorming van het statuut en de activiteit als kredietbemiddelaar. Deze hervorming had als gevolg dat er een belangrijke vermindering van het aantal ingeschreven kredietbemiddelaars werd vastgesteld, enerzijds door de kost van de nieuwe procedure en anderzijds door de opleidings- en certificatievereisten die de nieuwe procedure oplegt.

In het totaal gebeurden 27,2 % van de onderzoeken bij de kredietgevers. 11,2 % van de onderzoeken in krediet gebeurden bij de bankinstellingen en 16 % van de onderzoeken gebeurden bij overige kredietgevers. 2,2 % van de vaststellingen gebeurden naar aanleiding van klachten tegen verzekeringstussenpersonen, verzekeringsmaatschappijen, incassokantoren, verkopers van beleggingsproducten, schuldbemiddelaars, ...

In 2017 werden ook onderzoeken gevoerd naar Belgische, niet vergunde kredietgevers en kredietbemiddelaars. Deze vertegenwoordigden 4 % van alle onderzoeken. Uit de onderzoeken blijkt dat het niet zozeer om kredietverstrekking an sich gaat, maar om praktijken van oplichting. De slachtoffers worden via verschillende manieren gecontacteerd. Uit de klachten van de consumenten blijkt dat zij dikwijls benaderd worden nadat zij via een verkoop- of zoekertjessite een goed te koop hebben aangeboden of zochten. Daar waar de wijze van benadering van potentiële klanten kan variëren, zit er weinig vooruitgang in de praktijk op zich. Nog steeds worden de consumenten verzocht om een geldbedrag te betalen via bijvoorbeeld Western Union, Moneygram of Worldpay vooraleer de fondsen kunnen worden vrijgegeven. Eens ze de eerste keer hebben betaald, worden ze opnieuw benaderd en zelfs afgeperst om volgende stortingen te doen.

In bijna 31 % van de onderzoeken in consumentenkrediet werd ook het luik met betrekking tot de wettelijke bepalingen over kredietreclame bekeken. Bijna 10 % van de onderzoeken betrof een nazicht van de wijze waarop het kredietaanbod en de kredietovereenkomst tot stand kwam. In bijna 8 % van de onderzoeken werd eveneens een aspect van boek VI met betrekking tot consumentenbescherming onderzocht. Meestal ging het om bepalingen over oneerlijke, misleidende of agressieve handelspraktijken of ongewenste communicaties.



9. Voor een eerlijke en loyale concurrentie

Ondernemingen zijn de motoren van de economie. Hun activiteiten vragen een wet-
telijk kader dat garant staat voor eerlijke concurrentie en voldoende zekerheid biedt
over vakbekwaamheid.

9.1. 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 het onderscheidt van zwart-
werk);
- het ontbreken van een inschrijving in de KBO.

In 2017 ontving de Economische Inspectie 599 klachten over sluikwerk. Ze voerde 545
onderzoeken uit, waarbij 120 pro justitia 's werden opgesteld. Deze werden allen naar
de bevoegde parketten gestuurd, aangezien de wet niet in een procedure van trans-
actie voorziet.

9.2. Dienstverlenende intellectuele beroepen

Het voeren van een beroepstitel en de uitoefening van bepaalde intellectuele beroepen (vb. boekhouders-fiscalisten, vastgoedmakelaars, landmeters-experten) zijn gereguleerd. Wie deze beroepen wil uitvoeren, moet ingeschreven zijn bij het desbetreffende beroepsinstituut. De Economische Inspectie ontving 24 meldingen tegen intellectuele beroepen en voerde 25 controles uit. Dit leidde tot 6 processen-verbaal.

9.3. 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.

De Economische Inspectie ontving 198 meldingen en voerde 423 controles uit op wekelijkse rustdag en openings- en sluitingsuren. Dat leidde tot 84 waarschuwingen en 109 processen-verbaal.

Tabel 6. Controles op wekelijkse rustdag, openings- en sluitingsuren

In eenheden.

	Controles	Pvw's	Pv's
Wekelijkse rustdag en avondsluiting	111	31	32
Dagwinkels	255	45	63
Nachtwinkels	48	6	12
Privébureau voor telecommunicatie	1	0	1
Overige	8	2	1
Totaal	423	84	109

Bron: FOD Economie.



10. Kwaliteit en veiligheid van de producten

10.1. Controle van EU-marktordeningen en voedingsmiddelen

10.1.1. Oorsprongscertificaten

Het oorsprongscertificaat is een officieel administratief document dat het land van oorsprong van het product weergeeft. De Economische Inspectie gaat na of de certificaten correct werden afgeleverd en of de bedrijven de noodzakelijke bewijsstukken kunnen voorleggen.

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

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

Een beschermde 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 beschermde geografische aanduiding moet de band met het geografische gebied blijven bestaan in minstens 1 van de stadia van productie, verwerking of bereiding. De vermelding "gegarandeerde traditionele specialiteit" 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 7. Controle op geografische aanduidingen

In eenheden.

	Controles	Pvw	Pj
Brussels Grondwitloof	56	0	0
Gentse Azalea	46	0	0
Geraardsbergse Mattentaart	44	0	0
Producten van het Waalse Gewest	4	0	2
Poperingse Hopscheuten	11	0	0
Liers Vlaaike	26	0	0
Vlaamse Laurier	16	0	0
Potjesvlees uit de Westhoek	8	0	0
Vlaams-Brabantse tafeldruif	59	0	0
Kriek, geuze en traditionele fruitbieren	9	4	0
Buitenlandse producten	42	8	1
Subtotaal	321	12	3

Bron: FOD Economie.

10.1.3. Controles op de economische reglementering van de voedingssector

De productie en de commercialisering van voedingsmiddelen zijn onderworpen aan duidelijke economische regels. De Economische Inspectie ziet toe op de naleving van deze regels. Met het oog op een efficiënte taakverdeling werd in 2007 een samenwerkingsprotocol afgesloten met het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV).

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, en
- die informatie en de gevoerde publiciteit correct zijn.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Tabel 8. Controles op de economische reglementering van de voedingssector

In eenheden.

	Controles	Monsters	Pvw	Pj
Honing	16	11	1	1
Vissoorten	14	9	0	1
Etikettering rundsvlees jonger dan 1 jaar	102	4	0	0
Watergehalte in pluimvee	53	52	0	0
Informatieverstrekking aan de consument over vis	118	0	6	1
Verplichte vermeldingen bij de handel in verse groenten en fruit (land van oorsprong, variëteit, klasse)	158	0	113	4
Etikettering voedingsmiddelen	333	0	52	11
Beweringen over het ambachtelijk karakter van voedingswaren	5	0	0	0
Samenstelling van fijne vleeswaren	16	0	0	1
Bottelen van wijn en gedistilleerde drank	172	0	0	3
Productie van Belgische wijn	332	109	0	0
Productie van jenever met erkende oorsprongsbenaming	24	0	0	0
Internationale wijnwedstrijden	10	0	0	0
Authenticiteit en benaming olijfolie	72	26	14	1
Totaal voeding	1757	211	198	26

Bron: FOD Economie.

10.2. De fysieke veiligheid van de consument

In 2017 vonden er naast de controles in het kader van de rapex meldingen 730 onderzoeken plaats. Er werden 301 producten gecontroleerd werden 71 monsters werden genomen. Deze monsters werden voor verdere analyse bezorgd aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie.

De Economische Inspectie neemt 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 deze informatie tussen de lidstaten kunnen gevaarlijke producten nationaal worden opgespoord alvorens zich een ongeval voordoet op Belgisch 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 202 meldingen onderzocht; 123 producten of verdelers van die producten werden teruggevonden op de Belgische markt. In het totaal vonden er 535 onderzoeken plaats.

In 2017 werden er 33.209 stuks vernietigd, 379.976 stuks werden teruggestuurd aan de leverancier en 4.444 stuks werden geconformeerd.

Er werden 10 processen verbaal van waarschuwing en 218 processen verbaal met voorstel van een transactie opgesteld. Het aantal processen-verbaal die overgemaakt werden aan de betrokken parketten bedroeg 6.

10.3. Sectorale onderzoeken

10.3.1. Onderzoeken in de sector van de zonnecentra

In 2017 werden er 344 zonnecentra fysiek gecontroleerd. Bij 75 ondernemingen werd vastgesteld dat zij de activiteit als zonnecentrum hadden stopgezet. Van de 269 gecontroleerde zonnecentra kunnen werden er 77 centra conform het KB uitgebaat. Dit is 28.6 %.

Drie centra ontvingen een waarschuwing en tegen 189 centra werd een proces-verbaal met voorstel tot transactie opgesteld. Zes processen-verbaal werden voor vervolging onmiddellijk overgemaakt aan het betrokken parket. In 45 gevallen werd een bewarend beslag gelegd. Het bewarend beslag werd in 21 gevallen gelegd op het hele centrum en in 24 centra werden een of meerdere banken in beslag genomen. Het bewarend beslag werd enkel opgeheven wanneer alle inbreuken waren stopgezet. Deze tijdelijke beslagname werd gelegd overeenkomstig art. XV.5 WER en in overleg met het bevoegde parket.

De meest frequente inbreuken waren:

- een gebrek aan informatieverstrekking over de risico's van het kunstmatig zonnen;
- een gebrek aan toezicht op en registratie van de blootstellingstijden;
- het niet bepalen van het huidtype van elke nieuwe klant;
- het ontbreken van klantenfiches;
- het overschrijden van de maximale stralingsintensiteit van 0,3W/m².

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

10.3.2. Campagnes door Prosafe¹ georganiseerd

Fopspenen en fopspeenkettingen

Aan dit onderzoek namen 12 lidstaten deel.

Het doel van deze actie was enerzijds gevaarlijke producten die op de markt aanwezig waren op te sporen en anderzijds te controleren of de fopspenen en fopspeenhouders op de Belgische markt voldoen aan de vereisten van boek IX van het Wetboek van economisch recht.

De Economische Inspectie heeft in dit kader 26 handelszaken gecontroleerd en 17 stalen genomen voor verder onderzoek door de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie. Uit de resultaten van onderzoek is gebleken dat:

- 5 fopspenen conform waren;
- 5 fopspeenkettingen conform waren;
- 1 fopspeenketting een laag risico had;
- 2 kettingen moesten uit de handel worden genomen. Zij werden teruggeroepen tot bij de distributeurs;
- 3 kettingen moesten teruggeroepen worden tot bij de consument (recall).

Dankzij deze campagne werden momenteel al 352 fopspeenkettingen teruggestuurd naar de leveranciers en 3190 stuks werden vernietigd. Enkele dossiers zijn nog lopende.

Chemische elementen in speelgoed

Aan deze campagne namen 17 lidstaten deel.

Deze campagne had als doel na te gaan of het plastic speelgoed geen te hoge concentraties bevatte van bepaalde schadelijke chemische stoffen en zodoende voldeden aan de veiligheidsvereisten van het KB van 19.01.2011 betreffende de veiligheid van speelgoed.

¹ PROSAFE (Product Safety Forum of Europe) is een professionele non-profit organisatie voor markttoezichthoudende overheden uit de hele EER (Europese Economische Ruimte). Hun belangrijkste doel is de veiligheid van de producten en diensten op de Europese markt te verbeteren. De campagnes die georganiseerd worden onder leiding van PROSAFE worden hoofdzakelijk gefinancierd door de Europese Commissie.

Er werden tijdens deze campagne 15 firma's gecontroleerd en 12 speelgoedartikelen in staal genomen. Uit de analyse is gebleken dat:

- 5 speelgoedjes conform waren;
- 2 vertoonden een laag risico. De producent kreeg een waarschuwing om zijn producten voortaan in overeenstemming te brengen met de reglementering.
- 5 speelgoedjes vertoonden een middelhoog risico. In dit geval werd de producent verplicht om zijn voorraad niet meer te verkopen.

Cirkelzagen

Aan deze campagne namen 10 lidstaten deel. De beoogde producten moesten aan de volgende criteria voldoen:

- ze moesten draagbaar zijn;
- bedoeld voor particulieren en niet voor de professionele sector;
- zowel A als B merken werden beoogd;
- 10 % van de beoogde cirkelzagen moesten op batterijen werken;

Er werden monsters genomen bij internetwinkel en de doe-het-zelfmarkt.

Het doel was na te gaan of op de markt aangeboden draagbare cirkelzagen voldeden aan de veiligheidsvereisten van het KB van 12.08.2008 betreffende de veiligheid van machines.

In januari 2017 werden er 10 monsters genomen. De resultaten zijn hiervan nog niet gekend.

10.3.3. Nationale campagnes

Speelgoed bestemd voor kinderen onder 3 jaar

Gezien het "misbruik" van de waarschuwing "niet geschikt voor kinderen jonger dan 3 jaar" en/of het bijhorende rode pictogram op speelgoed dat net wel bestemd is voor kinderen jonger dan 3 jaar, werd er een campagne georganiseerd om speelgoed dat bestemd is voor kinderen onder 3 jaar en toch de waarschuwing ten onrechte vermeldt nader te controleren.

Tijdens de controles werden vooral de volgende vereisten gecontroleerd:

- de aanwezigheid van kleine onderdelen die ingeslikt kunnen worden;
- administratieve vereisten.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Ter plaatse werden steekproefsgewijs 61 speelgoedjes administratief gecontroleerd in 7 speelgoedwinkels. Hiervan waren er 42 conform en 3 niet conform. Daar er slechts enkele exemplaren van het niet-conforme speelgoed in de winkel aanwezig waren werd de handelaar mondeling gewezen op de inbreuken en heeft hij onmiddellijk deze laatste exemplaren verwijderd. Er werden 16 monsters genomen die voor verdere analyse overgemaakt werden aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid. Heden werden nog niet alle resultaten van analyse ontvangen en zullen deze dossiers verder worden afgehandeld in 2018.

Handspinners

Een fidget spinner of handspinner is een speeltje dat oorspronkelijk bedoeld was om iets in de handen te hebben om mee te 'friemelen'. Het bestaat uit een vorm van plastic, hout of metaal met een kogellager in het midden die tussen duim en wijsvinger wordt gehouden en waarna met een andere vinger een zetje wordt gegeven om het speeltje te laten draaien.

In het totaal werden er 55 verschillende handspinners gecontroleerd. In 2 gevallen werd een monster genomen voor verder onderzoek door de Algemene Dienst Kwaliteit en Veiligheid.

Er werd vastgesteld dat 23 handspinners conform waren. Tijdens deze actie werden er 3 processen-verbaal van waarschuwing en 26 processen-verbaal met voorstel tot transactie opgesteld.

De meest voorkomende inbreuken waren van administratieve aard. Deze waren onder meer:

- het ontbreken van de identificatie van de fabrikant/importeur;
- het ontbreken van een productidentificatie;
- het ontbreken van de waarschuwing voor het risico waarom het product niet geschikt is voor kinderen onder 3 jaar.

10.3.4. Controles in het kader van de aardolieproblematiek

De dossiers die verband houden met de kwaliteit van de aardolieproducten kunnen efficiënt worden behandeld dankzij de uitstekende samenwerking van de Economische Inspectie met de Algemene Directie Energie en in het bijzonder met Fapetro (het Fonds voor de analyse van aardolieproducten) dat over erg performante tools beschikt om te beantwoorden aan de noden op het vlak van expertise en analyse van de kwaliteit van de producten.

In 2017 stuurde Fapetro 277 dossiers door in verband met resultaten buiten specificatie voor publieke pompen of opslagplaatsen van brandstoffen.

In 2017 werden 222 processen-verbaal van waarschuwing en 42 pro justitia's betekend aan verdelers en aan uitbaters van verdeelpunten van aardolieproducten maar ook aan uitbaters van depots van aardolieproducten. pro justitia's worden in principe pas opgesteld wanneer de overtreders zich niet conformeren aan de processen-verbaal van waarschuwing

De meest voorkomende kwaliteitsproblemen zijn diesel met een te laag vlampunt, en een te hoge dampspanning voor benzine (winterproducten vermengd met zomerproducten). Aan dat laatste probleem werd extra aandacht geschonken door Fapetro en de Economische Inspectie die aan het begin van de zomer een aanzienlijk aantal processen-verbaal heeft opgesteld.

De klachten en controles betreffen niet enkel het kwalitatieve aspect van de producten. Zo behandelde de Economische Inspectie een aantal dossiers over de prijsaanduiding en over het toepassen van hogere prijzen dan de maximumprijzen die in het kader van de programmaovereenkomst werden vastgelegd. Op eigen initiatief en op basis van klachten zijn 10 pro justitia's opgesteld tegen pompuitbaters die de prijs van de brandstoffen niet afficheerden of die verwezen naar onbestaande kortingen of kortingen op misleidende wijze formuleerden.

10.3.5. Controles van etikettering voor niet-voeding

De Economische Inspectie ontving in 2017 in dit kader weinig klachten. Het gaat om vragen van consumenten die na aankoop van een product in hun taalgebied niet beschikken over een gebruiksaanwijzing in hun taal volgens de regelgeving over de bescherming van de consument. In dat verband is geen pro justitia opgesteld en de verzonden waarschuwingen werden gevolgd door regularisatie.

Onderzoeken in de textielsector onthulden in 2017 een aantal inbreuken zowel voor de etikettering van de reële samenstelling als voor de etikettering op zich. Er werden een 30 monsters genomen. Drie pro justitia's zijn opgesteld op basis van de textielwetgeving.

10.3.6. Controles in het kader van energielevering

In de loop van 2017 heeft de Economische Inspectie niet minder dan 25 pro justitia's opgesteld in het kader van de activiteiten van de energieleveranciers. Die pro justitia's werden hetzij rechtstreeks aan voornoemde leveranciers, hetzij aan hun toeleveranciers gericht, die in een verkoopkader of in het kader van commerciële acties handelen.

Er kwamen onaanvaardbare praktijken aan het licht bij deur-aan-deurverkoop.

Dikwijls zijn zwakkere consumenten het slachtoffer (ouderen, mensen die een van de nationale talen niet spreken, mensen met een handicap, ...).

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

In overleg met de parketten, stelde de Economische Inspectie verschillende processen-verbaal op tegen verkoopbureaus in onderaanneming van de energieleveranciers. Er werden eveneens feiten van valsheid in geschrifte vastgesteld en aangegeven aan de gerechtelijke autoriteiten.

Een andere oneerlijke praktijk is verkoop op afstand waarbij een contract geactiveerd werd zonder het akkoord van de consument waarbij eveneens het recht tot herroeping werd ontzegd. Verschillende pro justitia's zijn hiervoor opgesteld. Hier ligt de verantwoordelijkheid duidelijk bij de leverancier van zodra hij een procedure heeft ingevoerd die zijn onderaannemers toelaat om contracten te activeren zonder de toestemming van de consument.

Een ander fenomeen dat raakt aan de energiesector zijn de ongewenste telefoonoproepen aan personen die zich op de lijst van de BDMA (Belgian Direct Marketing Association) hebben ingeschreven. Verschillende pro-justitia's zijn ook hiervoor opgesteld.

Tot slot heeft de Economische Inspectie een onderzoek uitgevoerd naar vergelijkings-sites en ondernemingen die al dan niet in opdracht van de leveranciers handelden als tussenpersoon. Op enkele kleine problemen in de algemene voorwaarden na, die door de betrokken ondernemingen snel werden verholpen, hebben wij geen enkele inbreuk vastgesteld.



11. Intellectuele rechten

11.1. Controle van de beheersvennootschappen van auteursrechten

Zesentwintig collectieve-beheersvennootschappen zijn gemachtigd hun activiteiten op het Belgische grondgebied uit te oefenen. De ingezette bedragen en de verdediging van de belangen van de rechthebbenden en van de gebruikers die, al naargelang van het geval, worden geconfronteerd met rechtelijke of feitelijke monopolies of met duopolies, dan wel met dominerende posities van de beheersvennootschappen hebben de wetgever ertoe aangezet een systeem van controle op de sector van het collectieve beheer op te zetten, eerst en vooral door het principe in te voeren van voorafgaande goedkeuring voor de uitoefening van activiteiten op het Belgische grondgebied en vervolgens door een dienst voor controle op de vennootschappen voor het beheer van de rechten binnen de Algemene Directie van de Economische Inspectie op te richten. Deze dienst ziet toe op de toepassing van de wet, alsook van de statuten, de tarieven en de regels voor inning en verdeling. De dienst treedt op na een klacht, op vraag van de minister of op eigen initiatief.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

11.1.1. Reglementaire activiteit van de Controledienst

In de loop van 2017 heeft de Controledienst de teksten voorbereid die geleid hebben tot de goedkeuring van:

- het ministerieel besluit van 19 juli 2017 (BS 10.08.2017) houdende goedkeuring van het verdelingsreglement van 16 maart 2017 van het deel "auteurs van werken van letterkunde en van werken van beeldende of grafische kunst van de vergoeding voor het kopiëren voor eigen gebruik", vastgesteld door Auvibel;
- het ministerieel besluit van 20 november 2017 (BS 30.11.2017) tot goedkeuring van het gestandaardiseerde rooster voor ondernemingen in de privésector met minder dan 50 voltijds equivalenten, vastgesteld door Reprobel, betreffende de vergoeding voor reprografie verschuldigd aan auteurs en de vergoeding van de uitgevers voor de reproductie op papier of op een soortgelijke drager van hun uitgaven op papier, bedoeld in de artikelen XI.235 en XI.318/1 van het Wetboek van economisch recht.
- het ministerieel besluit van 21 november 2017 (BS 04.12.2017) tot goedkeuring van de aangifteformulieren en van het aan de vergoedingsplichtige gerichte verzoek om inlichtingen, vastgesteld door Reprobel, betreffende de vergoeding voor reprografie verschuldigd aan auteurs en de vergoeding van de uitgevers voor de reproductie op papier of op een soortgelijke drager van hun uitgaven op papier, bedoeld in de artikelen XI.235 en XI.318/1 van het Wetboek van economisch recht;
- het ministerieel besluit van 30 november 2017 (BS 11.12.2017) houdende goedkeuring van het verdelingsreglement van 22 juni 2017 van het deel auteurs van literaire werken en werken van grafische kunst van de vergoeding voor het kopiëren voor eigen gebruik, vastgesteld door Auvibel;
- het koninklijk besluit van 22 december 2017 (BS 29.12.2017) tot wijziging van het koninklijk besluit van 25 april 2014 betreffende de administratieve en boekhoudkundige organisatie, de interne controle, de boekhouding en de jaarrekeningen van de vennootschappen voor het beheer van auteursrechten en naburige rechten alsook de informatie die ze moeten verschaffen;
- het koninklijk besluit van 11 maart 2018 (BS 16.03.2018) tot vastlegging van het aangifteformulier voor de onafhankelijke beheersentiteiten, alsook de inlichtingen en de stukken die bij deze aangifte moeten worden gevoegd;
- het koninklijk besluit betreffende de financiering van de transparantie op de vennootschappen voor het beheer van de auteursrechten en de naburige rechten [goedkeuring voorzien in 2018].

11.1.2. Recurrente controleactiviteiten

In 2017 oefende de Controledienst de weerkerende activiteiten uit die voortvloeien uit zijn bevoegdheden zoals vastgelegd in boeken XI, XV en XVII van het Wetboek van economisch recht.

In 2017 mondde de uitoefening van deze bevoegdheden uit in:

- het onderzoek van 4 statutaire wijzigingen, 4 tariefwijzigingen en 5 wijzigingen van verdelingsreglementen waarbij in het totaal 6 beheersvennootschappen zijn betrokken;
- de verzending naar de beheersvennootschappen van het specifieke schema waarin de jaarrekeningen 2016 zouden moeten worden ingediend;
- de terbeschikkingstelling van het elektronische formulier voor hun jaarlijkse aangifte met betrekking tot het jaar 2016;
- de verificatie van de jaarlijkse aangiften met betrekking tot het jaar 2016, op basis van een checklist. Deze verificatie leidde tot de verzending van 277 vragen en bemerkingen, 19 bezoeken ter plekke en de verbetering van bepaalde aangegeven en/of in de jaarrekeningen aangehaalde cijfers.
- het onderzoek van 61 klachten waarvan 43 betrekking hadden op beheersvennootschappen, alsook de antwoorden op 34 verzoeken om inlichtingen en de voorbereiding van de antwoorden op 5 parlementaire vragen;
- de erkenning van 2 ambtenaren van de vennootschappen voor het beheer van de rechten.
- de schrapping van 1 ambtenaar van de vennootschappen voor het beheer van de rechten;
- de facturatie van 581.333 euro in het kader van de bijdragen van de beheersvennootschappen aan het organische fonds, op basis van de inningen in 2015;
- de vaststelling dat de rechten die door de beheersvennootschappen voor het jaar 2016 werden geïnd, opliepen tot 313.365.816 euro. De verdeelde en betaalde rechten liepen op tot 248.392.965 euro.

11.1.3. Verslag over de controle op de beheersvennootschappen

Zoals artikel XI.288 van het Wetboek van economisch recht bepaalt, heeft de FOD Economie een jaarverslag 2017 opgesteld en gepubliceerd. In dit verslag treffen we de evolutie aan van de geïnde rechten en van de in de loop van 2012 tot 2016 verdeelde en betaalde rechten, alsook uitleg over het verschil tussen de twee (schuld aan rechthebbenden, reserves, werkingskosten, tijdsverschil tussen de inningen bij de gebruikers en de betalingen aan de rechthebbenden). Het verslag heeft het eveneens over de behandeling van de klachten, verzoeken om informatie, parlementaire vragen en over de procedures bij verzuim en bij overtreding. Dit verslag is beschikbaar op de website van de FOD Economie.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

11.2. Strijd tegen namaak

In 2017 werden er 432.531 goederen in beslag genomen voor een reële verkoopwaarde van 7.776.173 euro.

Tabel 9. Namaak: inbeslagnames en waarde in 2017

Producten	Aantal stuks	In euro
Producten voor lichaamsverzorging	4.961	274.760
Kleding en accessoires	6.660	1.698.460
Schoenen, waaronder onderdelen en accessoires	4.231	642.882
Persoonlijke accessoires (brillen, handtassen, ...)	2.205	1.790.641
Mobiele telefoons, waaronder onderdelen en technische accessoires	17.212	772.220
Elektrische / elektronische uitrusting, computerapparatuur en online content	12.822	399.040
Cd's, dvd's, cassettes, spelcassettes	1.654	66.160
Speelgoed, spelen (inclusief spelconsoles) en sportartikelen	370.857	1.091.924
Andere (huishoudmiddelen, cosmetica, ...)	11.929	1.040.086
Totaal	432.531	7.776.173

Bron: FOD Economie.

Enkele dossiers ter illustratie van de activiteiten van de cel Namaak van de Economische Inspectie in 2017.

- Europaletten

De Economische Inspectie trof in de regio Antwerpen een firma aan die illegaal Europaletten herstellde. Er werden maar liefst 12.000 europaletten in beslag genomen en nadien vernietigd. Deze paletten vormen een gevaar voor de maatschappij aangezien zij niet conform de vereisten voor een Europalet hersteld worden. Om kosten te besparen worden er bijvoorbeeld minder nagels en minderwaardig hout gebruikt bij de herstellingen.

- Groothandel en netwerk namaak smartphone onderdelen en smartphones opgerold

Na klachten van verschillende consumenten stelde de Economische Inspectie een onderzoek in naar een handel in namaak gsm-onderdelen. De onderdelen bleken afkomstig van een groothandel in de regio Brussel. De verschillende vestigingen van de groothandel werden gecontroleerd. Er werden ruim 6.600 onderdelen en accessoires in beslag genomen bij meerdere controles. De merkopschriften op de onderdelen waren afgeplakt, duidelijk om detectie door controlediensten te bemoeilijken. Ook werden er namaak smartphones aangetroffen in verborgen ruimtes.

Naast deze controle bij een groothandelaar trof de cel Namaak ook duizenden namaak gsm-onderdelen en accessoires aan bij verschillende detailhandelaars. In deze zaken worden valse onderdelen veelal als origineel aangeboden aan de consument. Zowel de kwaliteit van de onderdelen als de kwaliteit van de aangeboden hersteldiensten zijn echter inferieur. Rekening houdend met de hoge prijzen die worden aangerekend voor herstellingen zijn deze praktijken erg nadelig voor de betrokken consumenten.

- Groothandel in namaak speelgoed

Bij controles tijdens de zomer van 2017 op diverse markten aan de kust werd namaak-speelgoed aangetroffen en stelde de Economische Inspectie verder onderzoek in naar de herkomst van de goederen. Er werd vastgesteld dat er bevoorraad werd bij een groothandelaar in Brussel. De cel Namaak ontdekte na onderzoek de opslagplaats waar de groothandelaar de namaakgoederen bewaarde. Toen er werd overgegaan tot een controle werden er honderdduizenden stuks namaakspeelgoed en namaakelektronica aangetroffen. Tijdens de controle werd ook een werkplaats ontdekt waar de groothandelaar op heterdaad werd betrapt toen hij bezig was met het aanbrengen van stickers met merknamen op vervalste bluetooth speakers. Door het aanbrengen van deze stickers steeg de verkoopwaarde van het product van enkele euro's naar een paar honderd euro.

- Namaak vinylplaten op platenbeurs

Op een platenbeurs trof de Economische Inspectie een stand aan waar ongeoorloofde reproducties van vinyl-elpees te koop werden aangeboden aan de consument. Er werden ruim 1.600 exemplaren in beslag genomen. Uit het onderzoek bleek dat de elpees vanuit Duitsland op de Belgische markt werden gebracht. Naast het feit dat de artiesten in kwestie auteursrechten mislopen, is de audiokwaliteit van dergelijke elpees vaak ondermaats.

- Namaak importeur actief op Facebook

Op Facebook werd een netwerk van namaakverkopers ontdekt. De spilfiguur in deze zaak is een dame die via haar eigen facebookaccount als tussenpersoon fungeerde tussen enkele Turkse groothandels in namaak en enkele grotere verkopers in België. Wanneer zij bestellingen ontving, plaatste zij deze rechtstreeks bij haar Turkse leveranciers en liet de goederen onmiddellijk bij de bestemming leveren zodat er enkel online sporen terug te vinden zijn van haar handel. Bij de visitatie werden er toch tientallen namaakgoederen ontdekt en kon de ADEI na boekhoudkundig onderzoek alle transacties blootleggen.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

- IP-TV Streamstation

Op enkele beurzen werden aanbieders van IP-TV-decoders aangetroffen. De betrokkenen lieten hun eigen hardware maken in China. Via de software die op dergelijke toestellen voorgeïnstalleerd is, kan men televisiekanalen bekijken zonder daarvoor auteursrechten te betalen. Er werden tientallen toestellen in beslag genomen en de verkopers moesten al hun activiteiten onmiddellijk stopzetten.

- Designmeubels

Door een klacht over de verkoop van namaakmeubelen van zetelmodellen van hedendaagse designers werd er in juni 2017 een onderzoek geopend. Tijdens een bezoek aan huis in het Brussels Gewest in de garage waar de verkoop werd georganiseerd, werden er een twintigtal stoelen ontdekt, alsook verschillende documenten die leidden naar een groter depot aan de Franse grens. 700 stoelen en zetels werden in beslag genomen. Gelijklopend kon de controlebrigade van de Haven van Antwerpen door een onderzoek dat was geopend door de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen de hand leggen op een container vol met meubelen die een gedeponeerd model van een Frans designer nabootsten. De container was bestemd voor de Belgische markt.

Naar aanleiding van deze ontdekking werd de markt van het designmeubilair verder onder de loep genomen en werden er bij diverse daaropvolgende controles nog enkele duizenden namaak meubels in beslag genomen.

- Clandestiene winkels in Brusselse kelders

In de Noordwijk werden er het voorbije jaar verschillende controles uitgevoerd in 6 clandestiene winkels, die veelal gevestigd waren in kelders. Tijdens deze controles werden duizenden stuks luxe merkkleding, handtassen, schoenen en parfums in beslag genomen.



12. De Economische Inspectie en het internet

Om het volledige potentieel van e-commerce te benutten, is het noodzakelijk dat de consumenten vertrouwen hebben in internethandel. Een kleine minderheid aan malfide internethandelaars volstaat om dit 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 voerde 4.726 controles uit die betrekking hebben op e-commerce. Er werden 1.280 waarschuwingen verzonden en 200 processen-verbaal opgesteld.

12.1. Markante acties van de cel Internetbewaking

- IOS

In 2017 sloot de FOD Economie 3060 domeinnamen af met een .be- of een .eu-extensie, omwille van de verkoop van namaakgoederen. Deze actie kaderde binnen een internationale operatie op grote schaal. In totaal werden er wereldwijd 20.500 websites geblokkeerd.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

- Dringende hersteldiensten - slotenmakers

Sinds 2017 ontvangt de Economische Inspectie meer en meer meldingen van consumenten over ondernemingen die dringende hersteldiensten leveren. In 2017 heeft de Economische Inspectie 191 meldingen over dringende hersteldiensten ontvangen. Consumenten belanden via opzoeken op het internet op websites van ondernemingen die mogelijk niet voldoende transparant zijn, oneerlijke handelspraktijken stellen of overdreven prijzen hanteren.

De Economische Inspectie heeft in 2017 68 controles uitgevoerd bij ondernemingen die dringende hersteldiensten leveren. Deze controles gebeurden op basis van meldingen of op eigen initiatief van de controleambtenaren. Door voormelde controles werden 53 waarschuwingen verzonden en 5 processen-verbaal opgesteld.

De meest voorkomende inbreuken betreffen het ontbreken van de identificatiegegevens van de onderneming op diens website (artikel XII.6 WER), het niet-naleven van de precontractuele informatieverplichtingen, in het bijzonder het ontbreken van informatie over de tarieven (artikel VI.64 en VI.65 WER), misleidende of agressieve handelspraktijken (artikel VI.93 t.e.m. VI.103 WER) en de verwezenlijking van abnormale winst (artikel 1 van de Besluitwet houdende verscherping van de controle der prijzen van 14 mei 1946).

- Nepuniversiteiten

In samenwerking met de Vlaamse overheid, de Fédération Wallonie-Bruxelles en de Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens, heeft de Economische Inspectie al 81 onderwijsverstrekkers opgespoord die mogelijk misleidende handelspraktijken stellen.

Een onderwijsinstelling mag enkel de titel "universiteit", "university", "université", "hogeschool", "university college" of "haute-école" hanteren indien deze instelling erkend werd als geregistreerde instelling door de Vlaamse overheid, de Fédération Wallonie-Bruxelles of de Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.

Daarnaast mag een onderwijsinstelling enkel opleidingen aanbieden die leiden tot het behalen van een bachelor-, master- of doctoraatsdiploma indien zij voormelde erkenning heeft bekomen en de aangeboden opleidingen heeft laten accrediteren door de Vlaamse overheid, de Fédération Wallonie-Bruxelles of de Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.

Ten slotte mag een onderwijsinstelling geen misleidende informatie geven over de hoedanigheid van de onderwijsinstelling, de aangeboden opleidingen of de diploma's die behaald kunnen worden na het succesvol beëindigen van de opleiding.

Indien de onderwijsinstelling niet over de vereiste erkenning en accreditaties beschikt en zij zich toch profileert als universiteit (of een van de andere beschermde benamingen) en/of opleidingen aanbiedt die leiden tot het behalen van een bachelor-, master- of doctoraatsdiploma en/of misleidende informatie geeft over de hoedanigheid van de onderwijsinstelling, de diploma's of de opleidingen, is er mogelijk sprake van misleidende handelspraktijken en aldus een inbreuk op het Wetboek van economisch recht.

Het Wetboek van economisch recht voorziet immers dat er sprake is van een oneerlijke, in het bijzonder misleidende, handelspraktijk indien er onjuiste informatie verstrekt wordt over de voornaamste kenmerken van het product zoals de geschiktheid voor het gebruik en de gebruiksmogelijkheden of als er onjuiste informatie wordt verstrekt over de hoedanigheden, kenmerken en rechten van de onderneming zoals haar kwalificaties, status en erkenning.

Daarenboven wordt het aanbrengen van een vertrouwens-, kwaliteits- of ander soortgelijk label zonder over de vereiste toestemming te beschikken of het beweren dat een onderneming of een product dat zij aanbiedt erkend, aanbevolen of toegelaten is door een openbare of particuliere instelling terwijl dit niet het geval is, eveneens als misleidend beschouwd.

In 2017 werden de volgende acties ondernomen ingevolge controles:

- bij 14 onderwijsinstellingen werd vastgesteld dat er geen inbreuken werden gepleegd;
- 9 onderwijsinstellingen hebben hun activiteiten stopgezet;
- 2 dossiers werden overgemaakt aan buitenlandse autoriteiten;
- 46 processen-verbaal van waarschuwing werden opgesteld;
- 5 verhoren hebben plaatsgevonden;
- 18 onderwijsinstellingen hebben zich in regel gesteld na ontvangst van een proces-verbaal van waarschuwing en/of een verhoor;
- 17 adressen van onderwijsinstellingen werden geschrapt in de KBO;
- 2 websites werden ontoegankelijk gemaakt door een intrekking van de domeinnamen;
- 10 processen-verbaal werden overgemaakt aan het parket.



13. Fraudebestrijding

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

De Economische Inspectie is voorzitter van deze commissie die verschillende controlediensten samenbrengt, gericht 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 aangewezen om OLAF bij te staan bij controles ter bescherming van financiële belangen van de EU tegen fraude en andere onregelmatigheden.

13.2. Strijd tegen massafraude

Meer dan 16.000 meldingen over bedrog werden ontvangen bij de Economische Inspectie. Bedrog ondermijnt de samenleving en creëert een gevoel van wetteloosheid, het zorgt tevens voor minder vertrouwen in de economie. De Economische Inspectie heeft dan ook van bestrijding van bedrog in 2017 een prioriteit gemaakt.

In de wereld van vandaag, zeker als het bijvoorbeeld om online fraude gaat, moet kort op de bal gespeeld worden. Bedrog kan enkel beteugeld worden door een preventieve toekomstgerichte aanpak. In 2017 werd dan ook ingezet op preventieve maatregelen via onder meer de facebookpagina Pasoplichting en sensibiliseringscampagnes.

Naast preventieve maatregelen stelde de Economische Inspectie ook 446 controles in over bedrog. In het kader van massafraude werden daarenboven in 2017 voor 95 bankrekeningnummers die door een fraudeur werden gebruikt, kennisgevingen naar de betrokken bank verstuurd. Voor 87 oproepnummers die door een fraudeur werden gebruikt, werden in 2017 kennisgevingen naar de betrokken operator verstuurd.

13.2.1. Frauduleuze incassobureaus

Steeds meer worden door oplichters fictieve incassobureaus ingeschakeld om alsnog mensen aan te zetten om te betalen. Deze incassobureaus hebben vaak een website waarbij alle vereiste informatieverplichtingen vermeld worden en zijn ingeschreven in een handelsregister, waardoor de indruk wordt gewekt dat zijn een erkend incassobureau zijn.

Deze incassobureaus zijn evenwel niet ingeschreven als incassobureau bij de FOD Economie, hetgeen een inbreuk is op art.4 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

In 2017 werden dan ook 4 pj's over frauduleuze incassobureaus opgesteld, voor het niet-respecteren van de wet over minnelijke invordering van schulden van de consument en oplichting.

13.2.2. 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.

In 2017 werden 19 meldingen ontvangen over piramideverkoop.

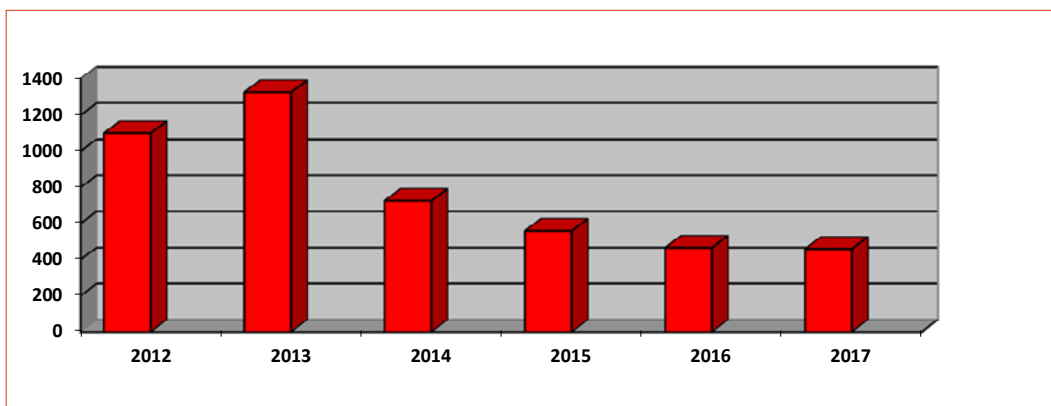
Uit analyse van de klachten bleek dat consumenten voornamelijk gerekruteerd worden via sociale media om in een systeem van piramideverkoop te stappen. Een van de consequenties voor de Economische Inspectie is dat deze vorm van rekrutering veel informeler gebeurt en bijgevolg dus ook moeilijker opspoorbaar. Daarnaast werd een verschuiving vastgesteld van piramideverkoop naar systemen met piramidale structuur, waarbij bijvoorbeeld gevraagd wordt om te investeren in cryptomunten.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

13.2.3 Bedrijvengidsen – reclameronselaars

Het bestrijden van frauduleuze reclameronselaars was de voorbije jaren een prioriteit voor de FOD Economie. Dit resulteerde in een sterke daling van het aantal klachten sinds 2013. In 2017 werden 459 meldingen ontvangen en dit impliceert een verdere lichte daling ten opzichte van 2016.

Grafiek 3. Aantal meldingen frauduleuze bedrijvengidsen



Bron: FOD Economie.

De belangrijkste acties in de strijd tegen frauduleuze bedrijvengidsen waren:

- het informeren van de banksector over de modus operandi van de fraudeurs, waardoor de banken aandachtiger zijn geworden voor het fenomeen en zo nodig het bankrekeningnummer blokkeren;
- het strafrechtelijk laten aanpakken van reclameronselaars. Enkele belangrijke reclameronselaars werden strafrechtelijk vervolgd, waarbij straffen uitgesproken werden tot 5 jaar effectieve gevangenisstraf;
- preventieacties via de Facebookpagina "Pasoplichting" en via een lijst op de website van de FOD Economie waarin een 80-tal malafide reclameronselaars werden opgenomen. Deze lijst heeft ruime bekendheid gekregen bij de door deze praktijken geviseerde handelaars, zodat deze zich minder vlug onder druk laten zetten door aanmaningen tot betaling van deze gekende fraudeurs.
- actieve samenwerking met politiediensten en parketten.
- In 2017 werd vastgesteld dat steeds meer malafide reclameronselaars samenwerken met incassobureaus. De Economische Inspectie voegde deze frauduleuze incassobureaus ook toe aan de lijst waarin de malafide reclameronselaars werden opgenomen.

Daarnaast stelde de Economische Inspectie 12 pro-justitia's op ten aanzien van Bedrijvengidsen – reclameronselaars.

13.2.4. Factuurfraude vervalste facturen

De Economische Inspectie bundelde in 2016 de krachten met ondernemers- en consumentenverenigingen en met bpost in de strijd tegen factuurfraude. Samen lanceerden ze de preventiecampagne “Hoe factuurfraude vermijden?” met eenvoudige maar belangrijke tips om niet in de val te lopen. De partners waren: FOD Economie, UNIZO, UCM, VBO, Febelfin, bpost, Bouwunie, BVOECO, Ombudsdienst voor de postsector, Ombudsfin en de Benelux. Alle informatie over deze fraude en de tips zijn te vinden op: <https://economie.fgov.be/nl/factuurfraude>.

De Economische Inspectie heeft in 2017 19 p.j's opgesteld en 79 bankrekeningnummers werden geblokkeerd in de periode van 1.01.2017 – 31.12.2017 als gevolg van het feit dat de Economische Inspectie de betrokken bank in kennis stelde over de modus operandi van de fraudeur.

13.2.5. Frauduleuze kredietgevers

Kredietgevers die niet ingeschreven zijn maar wel via onder meer sociale media (facebook enz.) leningen verstrekken.

Bij dit type fraude lokken de vermeende kredietverstrekkers de consument met advertenties op internet waarin zij kredieten aan bijzonder gunstige voorwaarden promoten. De procedure om een krediet aan te vragen is heel eenvoudig en de enige voorwaarde waaraan de consument moet voldoen om een krediet te krijgen is op voorhand een bedrag storten om een aantal kosten te dekken.

De fraudeurs geven verschillende redenen op waarom de consument dit bedrag eerst moet storten: het gaat om een verzekeringspremie die de kredietverstrekker moet indekken tegen het niet-terugbetalen van de lening, om dossierkosten, administratieve kosten, enz.

Ook de betaalwijze is typisch voor fraude: de consument wordt gevraagd om het opgegeven bedrag te betalen via een ‘cash mandaat’ m.a.w. via een internationale overdracht van contanten. Door deze betalingstechniek te gebruiken kan het geldcircuit, als de betaling eenmaal is verricht, niet worden getraceerd zodat de fraudeurs niet kunnen worden geïdentificeerd.

Zodra de consument het gevraagde bedrag heeft gestort verdwijnt de ‘kredietverstrekker’ en slaagt het slachtoffer er niet meer in zijn geld te recupereren.

De Economische Inspectie stelde de bank systematisch in kennis bij het gebruik van een Belgisch bankrekeningnummer en heeft daarenboven 2 website via de “notice and take down”-procedure offline kunnen laten halen.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

13.3. Preventie van het witwassen

13.3.1. Beperking van de betalingen in contanten

Indien de prijs, inclusief btw, onder de 3.000 euro ligt, mag de klant het totaal cash betalen. Als de prijs hoger ligt, mag tot 3.000 euro cash betaald worden. De verkoop mag niet kunstmatig opgesplitst worden in verschillende delen onder 3.000 euro om aan de beperking te ontsnappen.

In 2017 verrichtte de Economische Inspectie 234 controles. Er werden 61 processen-verbaal opgesteld. Het totaal bedrag van de illegale betalingen in contanten vastgesteld tijdens de controles bedroeg 12.154.763,698 euro.

Tabel 10. Opsplitsing van de illegale cashbetalingen per sector

Sector	In euro
Gsm	4.036.058,00
Vlees	3.259.312,30
Goud	1.795.238,90
Bouw	775.861,28
Autohandel	747.555,00
Hotels	460.500,08
Reisbureaus	329.587,45
Textiel	250.868,90
Tabak	189.084,46
Voeding	141.305,91
Diversen	169.391,41
Totaal	12.154.763,69

Bron: FOD Economie.

13.3.2. Controles in de sector van de diamant

Op 20 juli 2004 werd tussen de Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie (E4) en de Algemene Directie Economische Inspectie (E7) een samenwerkingsprotocol diamant afgesloten waarbij de 3e Regionale Directie Antwerpen van de Economische Inspectie als coördinerende instantie werd aangewezen voor controles in de diamantsector.

De dienst Vergunningen Diamant van E4 vraagt jaarlijks om een controle uit te voeren bij diamanthandelaars die hun voorraadaangifte en/of hun activiteitenverslag voor de anti-witwasreglementering niet indienden. Deze controles hebben, op enkele uitzonderingen na, enkel plaats te Antwerpen.

De controles op de voorraadaangiften diamant

De jaarlijkse aangifte van de voorraad diamant door de diamanthandelaars is verplicht op grond van artikel 169 §1, 3de lid van de Programmawet van 2 augustus 2002, in uitvoering gebracht door het koninklijk besluit van 30 april 2004, gewijzigd door het koninklijk besluit van 26 augustus 2010, houdende maatregelen betreffende het toezicht op de diamantsector.

De diamanthandelaar moet zijn voorraad diamant per 31 december en de bewerking hiervan aangeven uiterlijk op 31 maart het daaropvolgend jaar bij de Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie, dienst Vergunningen Diamant te Antwerpen.

Diamanthandelaars die verzuimd hebben om hun voorraadaangifte in te dienen, ondanks rappels van de dienst Vergunningen Diamant, worden in het kader van het samenwerkingsprotocol doorgegeven aan de Algemene Directie Economische Inspectie. Zo werd gevraagd om bij 90 diamanthandelaars controle in te stellen voor het niet-indienen van hun voorraad diamant en de bewerking ervan voor het boekjaar 2016.

Tegen 72 diamanthandelaars (80 %) werd een proces-verbaal opgesteld voor inbreuk op artikel 169 van de Programmawet van 2 augustus 2002 (het niet indienen van de voorraadaangifte). Deze processen-verbaal werden rechtstreeks doorgestuurd naar het Parket van de Procureur des Konings van en te Antwerpen of te Brussel.

De controles op het indienen van het antiwitwasverslag diamant

Deze controles gebeuren op basis van het koninklijk besluit van 7 oktober 2013 tot goedkeuring van het reglement genomen in uitvoering van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme voor de handelaren in diamant geregistreerd onder toepassing van artikel 169 §3, van de programmawet van 2 augustus 2002.

Dit besluit bepaalt onder meer dat elke handelaar in diamant binnen zijn onderneming een anti-witwas verantwoordelijke moet 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 begunstigden),
- een waakzaamheidplicht (de gegevens ten minste eenmaal per twee jaar actualiseren),
- een bewaringsplicht (vijf jaar voor de bewijsstukken) en
- de plicht tot opleiding en sensibilisering van de werknemers.

De handelaars moeten hierover jaarlijks een activiteitenverslag indienen.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

De Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie van de FOD Economie verzocht om begin 2017 onderzoeken in te stellen bij 67 firma's die verzuimd hadden hun activiteitenverslag voor 2016 in te dienen.

In totaal werd aan 61 diamantfirma's een administratieve sanctie opgelegd. De invordering gebeurt door de FOD Financiën.

Bijkomend werd bij een andere groep diamanthandelaars een inhoudelijke controle van het ingediende anti-witwasverslag ingesteld. Dit gebeurde omwille van hiaten in het verslag of bij een vermoeden van manipulatie. Tevens werd er nagegaan of er geen contante verrichtingen plaatsvonden boven de toegelaten limiet, bepaald door artikel 21 van de wet van 11 januari 1993. Van de 35 gecontroleerde diamanthandelaars kreeg 1 onderneming een proces-verbaal wegens inbreuk op cashbetalingen.



14. De Economische Inspectie internationaal

14.1. Multilaterale samenwerking in de Europese Unie

Veruit het belangrijkste instrument waarop de Economische Inspectie haar multilaterale samenwerking stoelt, is Verordening 2006/2004/EG². Deze legt de lidstaten van de EU verplichtingen op over samenwerking tussen hun nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving over consumentenbescherming. Zij schrijft voor dat de lidstaten elkaar bijstaan. Dat kan in eerste instantie door onderzoeksinformatie uit te wisselen. Lidstaten kunnen elkaar ook verzoeken op te treden tegen ondernemingen die een inbreuk op het consumentenrecht begaan. In de regel is het de autoriteit van de lidstaat waar de onderneming is gevestigd die optreedt. Zij doet dit dan in naam van de consumenten uit de andere lidstaten die erdoor getroffen worden.

In dit kader is de Economische Inspectie de enige bevoegde autoriteit en haar dienst internationale samenwerking 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.

2 [Verordening \(EG\) nr. 2006/2004](#) van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Verordening 2006/2004 is dwingend en rechtstreeks van toepassing, ondanks de verschillen in bevoegdheden en rechtsstelsels die nog blijven bestaan.

Na een evaluatie de voorbije jaren, heeft de Europese Commissie op 25 mei 2016 een voorstel voor een herziening van deze verordening ingediend. Daaropvolgend volgden in 2016 en 2017 de besprekingen in de Europese Raad en de IMCO-commissie (Interne markt en consumentenbescherming) van het Europees Parlement.

In 2017 nam de Economische Inspectie actief deel aan de besprekingen in de Raadswerkgroepen. De doelstelling van de vernieuwde verordening is te komen tot een – nog – betere samenwerking tussen de verschillende autoriteiten. Dit onder meer gezien de nieuwe uitdagingen van de digitale economie en de ontwikkeling van de grensoverschrijdende detailhandel.

Om dit te bewerkstelligen wordt voorzien in uitgebreidere bevoegdheden voor de autoriteiten, een nieuw kader voor gecoördineerde acties, nieuwe gemeenschappelijke procedures en betere informatie-uitwisseling. Deze 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.

Naast de impact op de middelen van de bevoegde autoriteiten, in België de Economische Inspectie, zullen ook een aantal wetgevende aanpassingen nodig zijn.

Op 27 december 2017 is in het Europees Publicatieblad de nieuwe CPC-verordening (2017/2394) gepubliceerd. Ze is van toepassing sinds 17 januari 2018.

Herziening CPC-Verordening

Zoals voorzien in de verordening, heeft de Europese Commissie de werking ervan geëvalueerd aan de hand van een impact assessment. Op basis daarvan heeft de Commissie een voorstel uitgewerkt voor een herziening van de verordening dat midden 2016 werd gelanceerd. De Economische Inspectie was nauw betrokken bij de onderhandelingen over dit voorstel binnen de werkgroep van de Europese Raad en blijft dit ook in 2017.

Dossieruitwisseling

Onderstaande cijfers geven het aantal verzoeken weer dat de Economische Inspectie in 2017 in het kader van verordening 2006/2004/EG (CPC-netwerk) respectievelijk verzond en ontving.

Tabel 11. Internationale dossiers - nieuwe verzoeken verstuurd in 2017

	Verzoeken om informatie (art. 6)	Verzoeken om maatregelen (art. 8)	Totaal
Frankrijk	1	5	6
Ierland		2	2
Italië	1		1
Nederland		9	9
Spanje	1	1	2
Verenigd Koninkrijk		2	2
Totaal	3	19	22

Bron: FOD Economie.

Tabel 12. Internationale dossiers - nieuwe verzoeken ontvangen in 2017

	Verzoeken om informatie (art. 6)	Verzoeken om maatregelen (art. 8)	Totaal
Frankrijk	3	1	4
Luxemburg	1		1
Nederland	1	1	2
Polen	2		2
Verenigd Koninkrijk		1	1
Totaal	7	3	10

Bron: FOD Economie.

Tabel 13. Internationale dossiers - verzonden verzoeken nog in behandeling eind 2017

	Verzoeken om informatie (art. 6)	Verzoeken om maatregelen (art. 8)	Totaal
Denemarken		2	2
Frankrijk	1	6	7
Ierland		5	5
Italië	1		1
Letland		3	3
Nederland		8	8
Oostenrijk	1		1
Polen	1		1
Spanje	1	3	4
Verenigd Koninkrijk		4	4
Totaal	5	31	36

Bron: FOD Economie.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Tabel 14. Internationale dossiers - ontvangen verzoeken nog in behandeling eind 2017

	Verzoeken om informatie (art. 6)	Verzoeken om maatregelen (art. 8)	Totaal
Frankrijk	3	3	6
Ierland	1		1
Italië	1		1
Luxemburg	1		1
Nederland	1	1	2
Polen	1		1
Verenigd Koninkrijk		1	1
Zweden	1		1
Totaal	9	5	14

Bron: FOD Economie.

De Economische Inspectie ontving in 2017 ook 24 waarschuwingen over handelaars of praktijken en verzond er zelf 3.

De verzoeken gaan over verschillende thema's waarbij de meeste inbreuken bevatten tegen de regelgeving over e-commerce (Richtlijn 2000/31/EG), de wetgeving over oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn 2005/29/EG) en/of de Richtlijn betreffende consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU).

Projecten en acties

In het kader van de CPC-samenwerking liepen in 2017 verschillende projecten, met voornamelijk als doel om bepaalde praktijken gecoördineerd aan te pakken.

Priorities Working Group

De Economische Inspectie werkte mee aan het ontwikkelen van een proces om methodologisch de prioriteiten voor handhaving te bepalen. In dit kader nam zij actief deel aan de voorbereiding van het Enforcement Action Plan (EAP) 2018. Dit plan omvat alle activiteiten die het CPC-netwerk vooropstelt: workshops, communautaire projecten, sweeps, EU-onderzoek, etc.

CPC-sweep

Deze jaarlijkse actie stond in 2017 in het thema van onderzoek op websites van aanbieders van telecommunicatie en andere digitale diensten (internet/data/cloud storage/e-mail/Pay Tv/streaming audio/streaming video).

De Economische Inspectie bekeek hoofdzakelijk telecomproviders, aangevuld met streamingdiensten (audio/video) en clouddiensten (back-up/e-mail).

De diensten werden breed geanalyseerd:

- identificatiegegevens,
- productkarakteristieken (snelheid, datavolume, ...),
- prijsaanduiding (inclusief informatie over de nieuwe roamingregels), uitvoering van het contract (duurtijd, beëindiging, ...),
- vermelding klantendienst en de verplichte ODR-link, ...

Er werden 27 websites geanalyseerd van binnenlandse en buitenlandse ondernemingen die zulke diensten aanbieden in België. Daarvan waren er 26 in inbreuk. Deze worden verder onderzocht. Vrij snel konden de dossiers over 8 websites worden afgesloten nadat ze de nodige correcties doorvoerden.

Het grote aantal websites met inbreuken kan verklaard worden door de diverse wetgeving die gecontroleerd werd en de gewijzigde wetgeving van de afgelopen twee jaar (ODR-link in 2016, afschaffing roamingkosten in 2017).

E-enforcement Experts Group

Dit gemeenschappelijk project heeft tot doel om, met uitwisseling van best practices en het opstellen van referentiedocumenten, standaarden op te stellen voor internet-onderzoekers en onlineonderzoekscapaciteit te creëren en/of te versterken in de lidstaten. Aangezien onderzoek en bewijsgeving op het internet cruciaal is in een hedendaagse handhavingscontext, is het belangrijk de technische en juridische knowhow hierover zo veel mogelijk te delen en de kwaliteit ervan zo hoog mogelijk te maken.

14.2. Bilaterale samenwerking

Frankrijk

De Economische Inspectie onderhoudt 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 2006/2004 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. In 2017 ontving de Economische Inspectie 24 verzoeken van de regionale directie te Rijsel.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

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.

Veelvoorkomende problematieken betroffen de doorverkoop van tickets, afgedwongen aankopen en niet-levering van via internet bestelde producten. Anderzijds is het ECC een belangrijk informatiekanaal voor de Economische Inspectie om signalen op te pikken over mogelijke schendingen van de regels over consumentenbescherming.

Andere

Verder werkte de Economische Inspectie bilateraal samen met verschillende andere autoriteiten, punctueel of met het oog op verdere ontwikkeling van de relaties.

14.3. International Consumer Protection and Enforcement Network

75

Het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) werd in 1992 opgericht door een aantal consumentenbeschermingsautoriteiten met als doel ervaringen uit te wisselen en een antwoord te bieden op praktijken die de consument schaden in een steeds meer globaliserende economie. De vijf continenten zijn vertegenwoordigd in het netwerk dat in de voorbije vijftientig jaar zijn ledenaantal zag groeien tot 59 leden. Er zijn eveneens 5 niet-statelijke waarnemers. In 2017 werd het Global Privacy Enforcement Network (GPEN) waarnemer bij ICPEN.

Een medewerker van de Economische Inspectie is actief in het adviescomité, dat het voorzitterschap bijstaat in de leiding van het netwerk.

De Economische Inspectie verzorgt ook de rol van coördinator van de Best Practices training voor international enforcers en houdt tevens het ICPEN Secretariaat. De taak van het Secretariaat bestaat uit het ondersteunen van het Voorzitterschap en de werkgroepen en het garanderen van de continuïteit van het Netwerk.

Ook nam de Economische Inspectie deel aan het Marketing Through Social Media project. De projectwerkgroep kijkt onder meer naar de rol van Online Influencers in het marketingproces.

In de eerste helft van 2017 werd het voorzitterschap waargenomen door het Duitse Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) en in de tweede helft van 2017 door het Turkse Ministry of Customs and Trade. De Economische Inspectie

nam actief deel aan de conferenties, de High Level Meeting en de Best Practices Workshop die werden georganiseerd in 2017.

Fraud Prevention Month

De Economische Inspectie heeft gedurende de maand juni 2017 een eigen 'subscription trap' (zogenaamde abonnementsvalkuil) opgezet waarbij een gratis staal wordt aangeboden van een zagezegd nieuw revolutionair vermageringsproduct.

In de algemene voorwaarden stond dat wie het gratis product bestelde, zich verbond tot een abonnement van 84 euro per maand + 22 euro verzendingskosten voor elk pakket. In plaats van met dit duur abonnement opgezaagd te zitten, kreeg de consument die in de val liep een sensibiliseringsboodschap gelinkt aan nuttige informatie op de website van de FOD Economie.

14.4. Concrete voorbeelden van internationale samenwerking

76

Ticketverkoop

Sinds enige tijd wordt door een Zwitsers bedrijf via een platform voor de doorverkoop van tickets, ook voor de Belgische markt evenemententickets te koop aangeboden. Dit geschiedt bovendien mits een reeks misleidende informaties. In België is de doorverkoop van tickets compleet verboden maar dat is niet het geval in de meeste andere landen.

Niettemin maakte de Economische Inspectie een omstandig dossier over aan de Zwitserse homologe autoriteit SECO op basis van de misleidende praktijken van het bedrijf.

Na grondig overleg kon worden bekomen dat in Zwitserland een procedure werd opgestart voor de rechtbank. Bij het ter perse gaan is de uitkomst hiervan nog niet bekend.

Incassobureaus

Onze dienst Internationale Samenwerking heeft de problematiek van Nederlandse incassobureaus, die ook vaak in Belgische dossiers opduiken, aangekaart bij de Nederlandse Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Mede op basis van informatie aangeleverd door de Economische Inspectie, kon het onderzoek in Nederland door de ACM worden uitgebreid naar een brede aanpak van de problemen in de incassobranche.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Valse conferenties

De Economische Inspectie ontving heel wat meldingen van burgers over uitnodigingen en publiciteit m.b.t. valse conferenties waarvoor de deelname betalend was.

In bepaalde gevallen ging er helemaal geen conferentie door, in andere gevallen betrof het conferenties van lage kwaliteit.

Bedriegers maakten in bepaalde gevallen misbruik van de naam van bestaande conferenties.

De slachtoffers waren hoofdzakelijk academici die makkelijk betaalden om deel te nemen of academische organisaties die hun reputatie besmeurd zagen.

Toen het initieel onderzoek uitwees dat de website geregistreerd was onder een valse naam in de Verenigde Arabische Emiraten, en dat via een Turkse registrar, werd met de homologe consumentenautoriteiten de betrokken landen contact opgenomen. Informatie werd gedeeld. Via informatie uit de VAE konden uiteindelijk de Turkse autoriteiten de Turkse verantwoordelijke identificeren en maatregelen nemen om de praktijk te laten stoppen. Het Turkse (straf)onderzoek loopt ondertussen verder.



Wetgeving waarin het toezicht aan de Economische Inspectie is toevertrouwd

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

Besluitwet van 14 mei 1946 houdende verscherping van de prijzencontrole.

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 veeteelt.

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

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

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 sluikwerk met handels- of ambachtsskarakter.

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 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen.

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.

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.

Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013.

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 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.

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

Lijst van afkortingen

ADR	Alternative Dispute Resolution
AFCOS	Anti-fraud coordination service
b2b	Business to business
b2c	Business to consumer
BGA	Beschermde geografische aanduidingen
BOB	Oorsprongsbenamingen van landbouwproducten en levensmiddelen
CPC	Consumer Protection Cooperation
ECC	Europees Centrum voor de Consument
EU	Europese Unie
FAGG	Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten
FAVV	Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen
FCCU	Federal Computer Crime Unit
FSMA	Financial Services and Markets Authority
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
pj	pro justitia
pv	proces-verbaal
pvw	proces-verbaal van waarschuwing



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