



Belgian Consumer Protection Overview








Editie 20**26**



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

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348

-  0800 120 33 (gratis nummer)
-  FODEconomie
-  @fodeconomie
-  [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)
-  [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)
-  economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

ISSN 2983-9971

001_25_S4

Inhoud

1.	Consumptiepatroon van de Belg	7
1.1.	Waar geeft de Belg zijn geld aan uit?	7
1.2.	De belangrijkste prijsevoluties (2021-2025)	10
1.3.	De kwetsbare consument	15
2.	Met welke consumentenproblemen werd de Belg geconfronteerd in 2025?	19
2.1.	Consumentenmeldingen in 2025	19
2.2.	Meldingen over onveilige producten en diensten	21
2.3.	Vragen van consumenten	22
3.	Specifieke thema's	25
3.1.	E-commerce	25
3.2.	Fraude en bedrog	29
3.3.	Veilige producten en diensten	33
3.4.	Consumentenrechten tijdens en na een aankoop	39



“ De **FOD Economie** is er voor de consument. Door de **vinger aan de pols te houden**, kunnen we **anticiperen op nieuwe trends**, en **gericht optreden** waar de **eerlijke werking** van de **markt** in het **gedrang** komt. ”

Wat typeert de Belgische consument in 2025?

Deze brochure biedt een antwoord op die vraag met een heldere momentopname, een “foto” die een overzicht geeft van hoe de Belg zijn geld uitgeeft en hoe hij zijn rechten als consument beleeft.

De FOD Economie is er namelijk voor de consument. Door de vinger aan de pols te houden, kunnen we niet alleen anticiperen op nieuwe trends, maar ook gericht optreden waar de eerlijke werking van de markt in het gedrang komt.

Consumentenbescherming vormt het fundament van een gezonde economie. De FOD Economie vervult hierin een dubbele rol:

- ondersteunend: de FOD informeert en adviseert consumenten
- handhavend: via controles ziet de FOD Economie toe op de correcte toepassing van de regelgeving. Inbreuken worden opgespoord en, waar nodig, bestraft om de goede werking van de markt te waarborgen

De cijfers van 2025 tonen aan dat consumentenbescherming noodzakelijk blijft. We zien een opvallende stijging in de informatiebehoefte, waarbij vragen over de wettelijke garantie de kroon spannen. Tegelijkertijd tonen de meldingen over consumentenproblemen (bijna 39.000 in totaal) aan dat de strijd tegen digitale misleiding, zoals frauduleuze webshops en complexe abonnementsvallen, een belangrijk aandachtspunt blijft.

De publicatie is opgebouwd rond drie centrale thema's.

1. consumptiepatronen en prijsevoluties: een analyse van hoe Belgische consumenten in 2025 hun uitgaven spreiden, met aandacht voor economische tendensen en prijsontwikkelingen
2. de meest gestelde vragen en meldingen van consumentenproblemen: een overzicht van de belangrijkste vragen die burgers stelden en de problemen die zij rapporteerden, wat inzicht geeft in hun noden en in risico's op de markt
3. thematische verdieping: een focus op specifieke domeinen, zoals:
 - e-commerce
 - veilige producten en diensten

Die thematische aanpak geeft een divers en actueel overzicht van de consumentenbescherming in België in 2025.



“ De Belg geeft steeds meer uit aan vrije tijd: zo steeg de jongste jaren het budgetaandeel voor horecabezoeken, cultuur en vrije tijd. ”

1. Consumptiepatroon van de Belg

1.1. Waar geeft de Belg zijn geld aan uit?

Tussen 2022 en 2024 bleven de belangrijkste uitgavenposten van de Belgische huishoudens in verhouding tot het totale budget relatief stabiel, al zijn er verschuivingen zichtbaar in de uitgaven voor mobiliteit, vrije tijd en diverse diensten. Dat blijkt uit [het tweejaarlijkse huishoudbudgetonderzoek](#) van Statbel.

Woning is grootste uitgavenpost

De categorie “Woning, water en energie” blijft met een aandeel van **30,6 %** in 2024 de grootste hap uit het budget nemen. Dat is vrijwel gelijk aan het aandeel in 2022.

De jaarlijkse uitgave voor **energieverbruik** binnen de woning steeg tussen 2022 en 2024 licht van 2.050 naar 2.080 euro. Opvallend is de interne verschuiving: terwijl de kosten voor elektriciteit stegen (van 910 naar 970 euro), daalden de uitgaven voor aardgas (van 710 naar 670 euro). Dat laatste heeft natuurlijk alles te maken met de hoge aardgasrijzen tijdens de energiecrisis in 2022.

Kijken we over een langere periode, bijvoorbeeld vanaf 2018, dan zien we bijna een verdubbeling van de uitgaven voor aardgas, en de totale energie-uitgaven namen met meer dan een kwart toe (periode 2018-2024).

Toename in transport en beleving

Het budgetaandeel voor **transport** kende een groei van 10,8 % in 2022 naar 11,7 % in 2024, voornamelijk door de aankoop van een privé-voertuig.

De trend naar meer uitgaven voor vrije tijd zet door:

- **Restaurant en horeca:** het budgetaandeel steeg van 7,0 % naar 7,3 %. In 2018 bedroeg dit nog maar 6,6 %.
- **Cultuur en vrije tijd:** een stijging van 7,7 % naar 7,9 %.

Omgekeerd zien we dat **kleding en schoenen** steeds minder grote uitgavenpost betekenen voor huishoudens: met 3,7 % in 2024, hetgeen aanzienlijk minder is dan in 2018 (4,6 %).

Tabel 1. Vergelijking uitgavenposten (2018 - 2024)

In % van de totale uitgaven

Uitgavenpost	2018	2020	2022	2024
Woning, water, elektriciteit, gas en andere brandstoffen	30,3 %	31,8 %	30,7 %	30,6 %
Voedingsmiddelen en alcohol-vrije dranken	14,0 %	15,9 %	13,9 %	14,0 %
Andere uitgavenposten	14,0 %	14,5 %	13,4 %	13,3 %
Transport	11,4 %	9,7 %	10,8 %	11,7 %
Cultuur en vrije tijd	7,2 %	6,3 %	7,7 %	7,9 %
Restaurant en horeca	6,6 %	4,4 %	7,0 %	7,3 %
Meubelen, huishoudtoestellen en onderhoudsproducten	5,3 %	6,7 %	5,7 %	5,0 %
Gezondheid	4,6 %	5,1 %	4,8 %	4,8 %
Kleding en schoenen	4,6 %	3,4 %	4,0 %	3,7 %
Alcoholhoudende dranken en tabak	2,0 %	2,2 %	1,9 %	1,7 %

Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau - huishoudbudgetonderzoeken.

Ook uitgaven voor telecom en verzekeringen nemen toe

Andere markante stijgingen in absolute bedragen (euro per huishouden) zijn terug te vinden bij de minder zichtbare vaste kosten:

- **Telecommunicatie (oa. gsm, telecomabonnementen):** huishoudens besteedden gemiddeld 1.230 euro in 2024, tegenover 1.150 euro in 2022.
- **Verzekeringen:** de gemiddelde jaarlijkse uitgave steeg van 2.220 naar 2.460 euro per huishouden, dat is 10 % meer tussen 2022 en 2024.

Tabel 2. Enkele specifieke uitgavenposten (2018-2024)

In euro per huishouden

Uitgavenpost	2018	2020	2022	2024
Water	192	196	186	205
Energieverbruik (woning en tweede woning)	1.630	1.600	2.050	2.080
Elektriciteit	857	813	912	967
Stookolie en andere vloeibare brandstoffen	293	280	370	378
Aardgas en andere gassen	440	472	709	675
Steenkool	8	5	9	5
Hout (incl. houtskool, pellets, turf, briketten ...)	31	30	50	55
Brandstoffen (vervoersmiddelen)	1.018	711	1.177	1.025
Telecommunicatie	1.081	1.126	1.152	1.227
Financiële diensten (bankkosten, beleggingsadviseurs, beurstaksen...)	57	86	117	128
Verzekeringen	1.938	2.046	2.218	2.459

Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau - huishoudbudgetonderzoeken.

1.2. De belangrijkste prijsevoluties (2021-2025)

De tabellen 3 en 4 met de sterkste prijsstijgers en -dalers van de laatste 4 jaar van Statbel tonen een divers beeld. Basisbehoeften zoals voeding en energie werden fors duurder, maar verschillende technologische producten kenden opvallende prijsdalingen.

De winkelkar met voedingsproducten: een constante klim

Wanneer we kijken naar de algemene winkelkar met voedingsproducten, zien we een duidelijke opwaartse trend. Tussen 2021 en 2025 stegen de voedingsprijzen met 29,6 %. De prijsstijging van **plantaardige oliën** is daarbij het meest opvallend, met een stijging van maar liefst **76 %** over vier jaar tijd.

Ook andere basisproducten in de winkelkar, zoals **boter** (+56 %), eieren (+48 %) en **kaas** (+42 %), kregen een aanzienlijk hoger prijskaartje. Net als schaal- en schelpdieren (+58 %), en vis (+51 %).

Energieprijzen zijn toegenomen

Binnen de categorie energie zien we grote prijsstijgingen:

- **Vloeibare brandstoffen (stookolie):** die categorie kende een van de krachtigste stijgingen tussen 2021 en 2025 met 62 %.
- **Overige vaste brandstoffen (o.a. houtpellets):** ook alternatieve verwarmingsbronnen ontsnapten niet aan de trend, met een prijsstijging van 40 %.
- **Aardgas:** ten opzichte van 2021 werd aardgas 53 % duurder in 2025.
- **Elektriciteit:** de prijsevolutie van elektriciteit is minder uitgesproken, maar ook daar steeg de prijs 28 % tussen 2021 en 2025.

Toerisme werd duurder

In heel wat categorieën uit de toerisme-industrie waren er stijgende prijzen tussen 2021 en 2025. Vakantiecentra, kampeerterreinen en jeugdherbergen werden 45 % duurder, hotels 38 % duurder.

Prijsdalingen in telecom en IT

In de technologiesector profiteerde de consument van structurele prijsdalingen.

- **Audio- en videoapparatuur:** de prijzen voor televisies en audio-installaties daalden met maar liefst 39 %.
- **Smartphones:** de prijsindex voor apparatuur voor mobiele telefonie zakte met 34 %.
- **Computers en tablets:** laptops en tablets werden gemiddeld 23 % goedkoper.
- **Mobiele communicatiediensten:** ook de abonnementen en diensten zelf volgden deze trend met een prijsdaling van 22 %.



“ **Basisbehoeften** zoals **voeding** en **energie** werden de **afgelopen jaren duurder**, maar de **technologische vooruitgang** zorgde voor **opvallende prijsdalingen** in andere **sectoren.** ”

Tabel 3. Productgroepen met de sterkste prijsstijgingen – top 20 (2021-2025)*Evolutie van de prijzen op basis van de consumptieprijsindex (basis 2025=100)*

Nummer	Productgroep	Prijsstijging 2025/2021
1	Plantaardige oliën	76 %
2	Andere tabaksproducten	71 %
3	Vloeibare brandstoffen	62 %
4	Overige schaal- en schelpdieren, levend, vers, gekoeld of bevroren	58 %
5	Boter en andere van melk afkomstige oliën en vetten	56 %
6	Knollen, plantains en bakbananen	55 %
7	Aardgas via netwerken	54 %
8	Sigaretten	53 %
9	Vis, gedroogd, gezouten, gepekeld of gerookt	51 %
10	Eieren	48 %
11	Kranten	48 %
12	Vakantiecentra, kampeerterreinen, jeugdherbergen en dergelijke	45 %
13	Kaas	42 %
14	Overige vaste brandstoffen	40 %
15	Margarine en dergelijke bereidingen	40 %
16	Huishoudelijke diensten van betaald personeel	39 %
17	Groenten, knollen, plantains, bakbananen en peulvruchten, gemalen, en in andere bereidingen	39 %
18	Houtbrandstof, met inbegrip van pellets en briketten	39 %
19	Sieraden en horloges	38 %
20	Hotels, motels, herbergen en dergelijke	38 %

Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau.

Tabel 4: Productgroepen met de sterkste prijsdalingen – top 10 (2021-2025)

Evolutie van de prijzen op basis van de consumptieprijsindex (basis 2025=100)

Nummer	Productgroep	Prijsdaling 2025/2021
1	Audio- en video-opname- en -weergaveapparatuur	-39 %
2	Apparatuur voor mobiele telefonie	-34 %
3	Computers, laptops en tablets	-23 %
4	Mobiele communicatiediensten	-22 %
5	Grote wasmachines	-7 %
6	Grote keukenapparaten	-6 %
7	Audiovisuele media	-6 %
8	Overige informatie- en communicatietoebehoren	-6 %
9	Onbespeelde dragers van beeld of geluid	0 %
10	Langdurige extramurale zorgdiensten	0 %

Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau.



“ **Meer dan 1 op de 5 huishoudens (22,1 %) beschikt niet over een veiligheidsmarge om een onverwachte uitgave te doen zoals voor een kapotte wasmachine of dringende herstelling.** ”

1.3. De kwetsbare consument

Hoewel de algemene consumptiecijfers een beeld geven van het gemiddelde Belgische huishouden, verhullen ze de realiteit van een aanzienlijke groep burgers die moeite heeft om de eindjes aan elkaar te knopen.

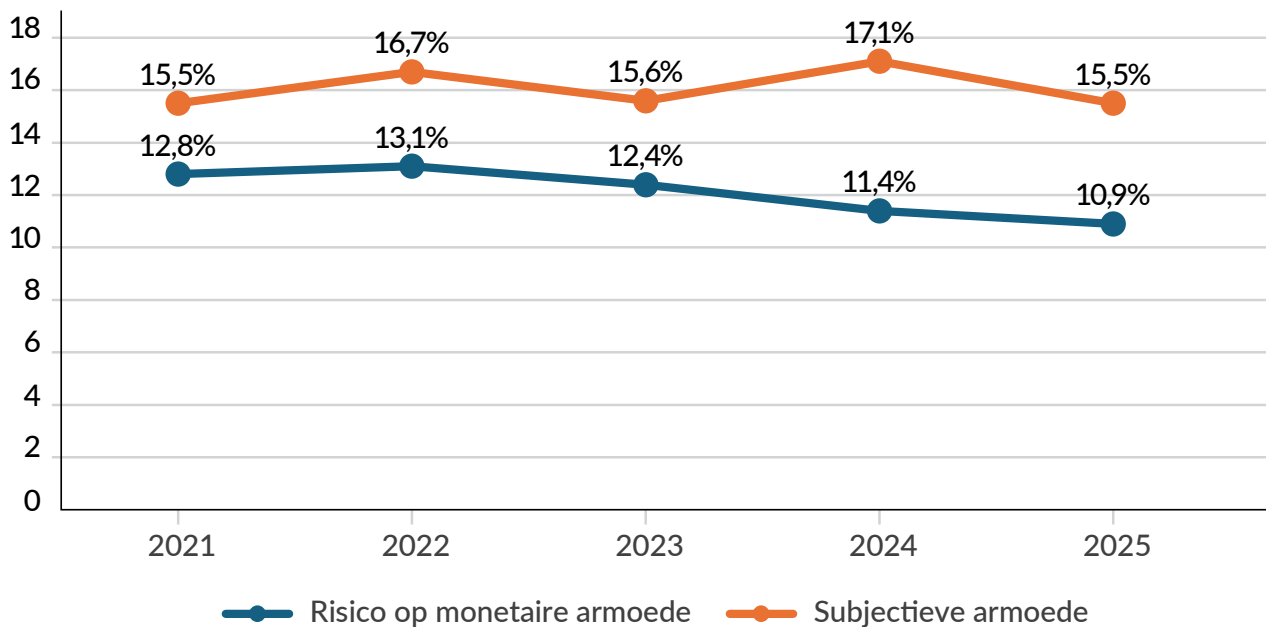
Armoede in dalende trend

Wanneer we de periode tussen 2021 en 2025 bekijken, zien we een licht positieve evolutie in de officiële armoedecijfers. Het **risico op monetaire armoede**, mensen met een inkomen onder de armoededrempel, daalde van 12,8 % in 2021 naar 10,9 % in 2025.

De **subjectieve armoede**, het aandeel Belgen dat zelf verklaart het moeilijk te hebben om rond te komen, ligt stevast hoger dan het risico op monetaire armoede. In 2025 gaf 15,5 % van de bevolking aan zich in die situatie te bevinden.

Grafiek 1. Evolutie armoedecijfers (2021-2025)

In percentage



Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau - EU SILC Survey.

Financiële beperkingen

Armoede uit zich onder meer in het onvermogen om bepaalde uitgaven te doen die voor velen vanzelfsprekend of alledaags lijken. In 2025 konden veel Belgische huishoudens bepaalde uitgaven niet doen om louter financiële redenen. Tabel 5 toont welk percentage van de huishoudens bepaalde goederen of activiteiten noodgedwongen moest schrappen.

Uit die percentages komen verschillende inzichten naar voren:

- **Gebrek aan financiële buffer:** de meest kritieke drempel is de onmogelijkheid om een onverwachte uitgave te doen (bv. een kapotte wasmachine of een dringende herstelling). Meer dan **1 op de 5 huishoudens (22,1 %)** beschikt niet over deze veiligheidsmarge.
- **Sociale beperkingen:** bijna **20 %** van de Belgische huishoudens kan zich geen week vakantie per jaar veroorloven. Ook het niet regelmatig naar sportclub of concert (10,6 %) of niet naar etentjes kunnen gaan (8,1 %), weegt zwaar op de sociale mogelijkheden van de betrokken gezinnen.
- **Basisbehoeften:** hoewel de cijfers voor essentiële behoeften lager liggen, blijft het alarmerend dat 4,2 % van de huishoudens de woning niet degelijk kan verwarmen, 5,1 % hun facturen niet tijdig kan betalen en 4,8 % niet dagelijks of om de twee dagen een volwaardige maaltijd kan nuttigen.

Tabel 5. Financieel onhaalbare uitgaven voor huishoudens (2025)

% van de huishoudens

Situatie	%
Een onverwachte uitgave doen	22,1 %
Een week vakantie per jaar buitenshuis nemen	19,5 %
Versleten meubilair vervangen	15,3 %
Wekelijks een bedrag uitgeven voor persoonlijke behoeften	11,4 %
Regelmatig deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten zoals sport, film, concerten, enz.	10,6 %
Minstens éénmaal per maand met vrienden of familie iets gaan eten of drinken	8,1 %
Versleten kledij vervangen door nieuwe kledij	7,0 %
Zich een eigen wagen veroorloven	5,7 %
Tijdig betalingen doen	5,1 %
Minstens om de twee dagen vlees, kip, vis of vegetarisch equivalent eten	4,8 %
De woning voldoende verwarmen	4,2 %

Bron: Statbel, het Belgische statistiekbureau - EU SILC Survey.

A woman in a light blue shirt is working at a desk in a retail store. She is looking down at a laptop. A customer in a pink shirt is standing in front of her, gesturing with her hand. The background shows clothing racks and a bright, modern interior.

“ In 2025 ontving de **FOD Economie** in totaal **33.035 meldingen**. Dat is een **stijging** van **17 %** tegenover **2024.**”

2. Met welke consumentenproblemen werd de Belg geconfronteerd in 2025?

2.1. Consumentenmeldingen in 2025

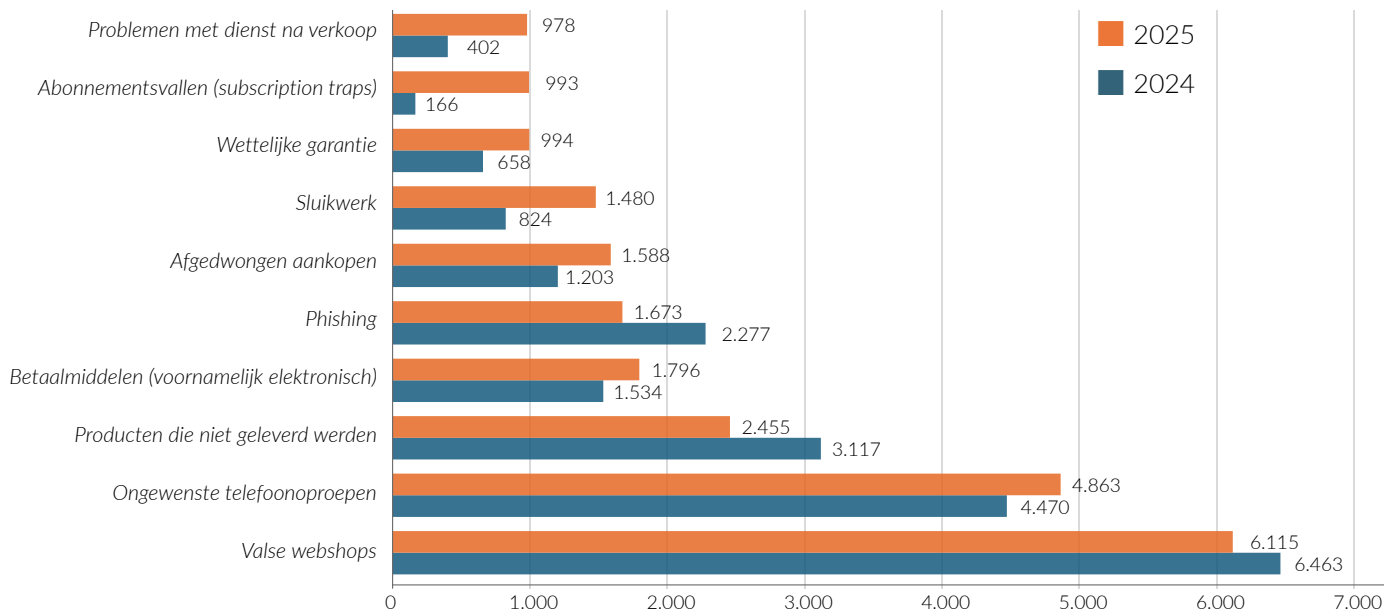
In 2025 ontving de Economische Inspectie van de FOD Economie in totaal **33.035 meldingen**. Dat is een **stijging van 17 %** tegenover 2024, toen er 28.220 meldingen waren.

Sinds de start in 2024 is het digitaal platform **ConsumerConnect** uitgegroeid tot het belangrijkste kanaal voor consumenten om informatie te vinden over hun rechten, oplossingen te zoeken voor problemen met bedrijven en inbreuken of misleiding te melden

In 2025 kwamen via Via ConsumerConnect 24.947 meldingen binnen. De overige meldingen werden ingediend via het Meldpunt voor ondernemingen (7.034) en via e-mail of post (1.057).

Grafiek 2. Top-10 van meldingen over consumentenproblemen (2024-2025)

Vergelijking van het aantal meldingen tussen 2024 en 2025



Grafiek 2 toont de 10 categorieën waarover de meeste meldingen binnenkwamen. De cijfers laten zien dat vooral misleiding via internet en ongewenste verkoop via telefoon vaker voorkomen.

Opvallende trends in meldingen

I. Sterke stijging van abonnementsvallen (subscription traps)

De meest opvallende stijging in 2025 was die van de abonnementsvallen. Het aantal meldingen nam toe met bijna 500 %. Consumenten worden hierbij misleid door websites die een eenmalige dienst beloven, zoals het maken van een cv of het downloaden van een handleiding.

In werkelijkheid sluiten zij onbewust een maandelijks abonnement af waarvoor de betaling automatisch via domiciliëring gebeurt. De websites lijken lokaal, maar het gaat meestal om buitenlandse bedrijven.

II. Problemen met webshops

Hoewel er in 2025 minder meldingen lijken over valse webshops (6.115) en problemen met levering bij webshops (2.455) dan vorig jaar, blijven problemen met bedrog via webshops het grootste gemelde probleem met **8.342 unieke meldingen** (tegenover 8.152 in 2024).

Vaak gaat het om advertenties op sociale media die leiden naar professioneel uitzijnde websites. Na betaling volgt er geen levering en verdwijnt de website.

Ook “dropshipping” zorgt voor veel klachten: consumenten denken dat ze bij een lokale winkel kwaliteitsproducten kopen, maar de producten komen uit verre landen, zijn van slechte kwaliteit of worden erg laat geleverd.

III. Misleiding via telefoon

Ongewenste telefoontjes blijven een groot probleem met bijna 4.900 meldingen. Veel consumenten melden dat zij nog steeds telefoonoproepen ontvangen, ondanks hun inschrijving op de lijst “[Bel me niet meer](#)”. Het merendeel van die oproepen betreft in werkelijkheid sterk misleidende praktijken van bedrijven die proberen anoniem te blijven. Vooral de oplichting rond een valse “energiepremie” viel op (meer dan 300 meldingen). Een specifiek bedrijf beloofde consumenten via de telefoon een premie van 200 euro, maar liet hen eigenlijk een contract ondertekenen. Hierdoor werd er elke maand onterecht geld van hun rekening gehaald.

IV. Problemen met een hersteldienst

Het aantal meldingen over hersteldiensten is bijna verdubbeld naar 2.060 in 2025 (ten opzichte van 1.107 in 2024). Malafide bedrijven maken misbruik van noodsituaties, zoals een waterlek of een stroompanne. Ze rekenen extreem hoge prijzen aan zonder dit vooraf duidelijk te melden en dwingen de consument om meteen ter plaatse een groot bedrag te betalen.

V. Verwarring over (elektronisch) betalen in de winkel

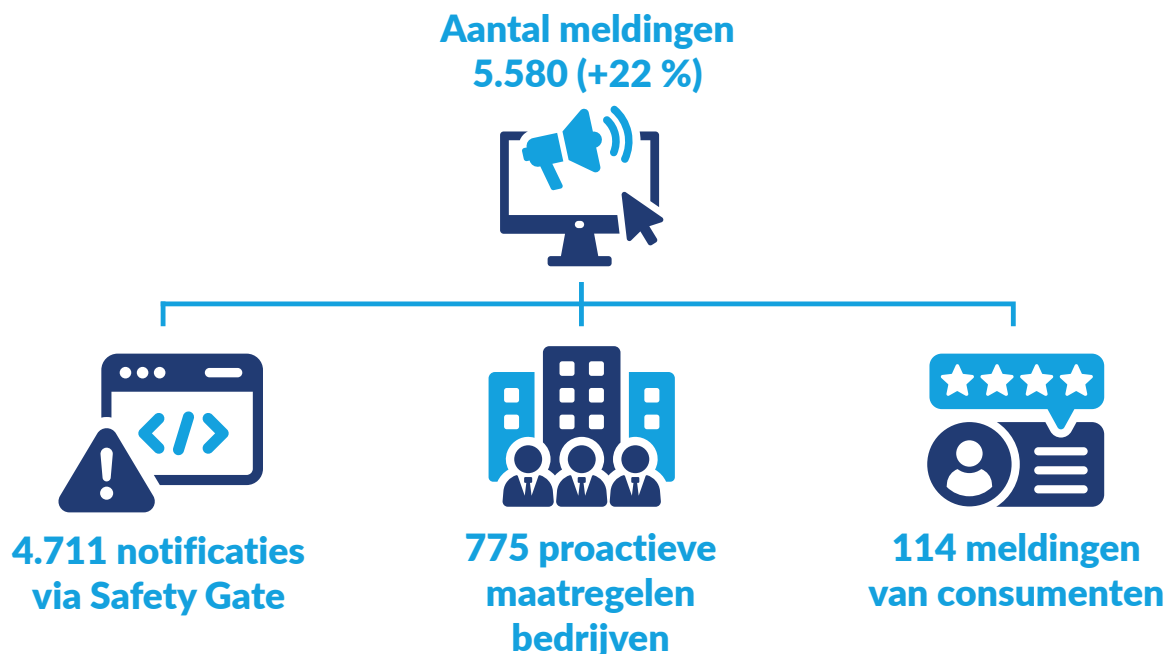
Sinds handelaars verplicht zijn om minstens één elektronisch betaalmiddel aan te bieden, stijgt het aantal meldingen hierover (1.796). Vaak is er echter sprake van een misverstand: veel consumenten denken dat ze overal met hun bankkaart moeten kunnen betalen. De wet zegt echter alleen dat er “een” elektronisch middel moet zijn, dus betalen met een app (bijvoorbeeld Bancontact Pay) of een online overschrijving is ook correct. Ook zijn er regelmatig meldingen van handelaars die cashbetalingen weigeren.

2.2. Meldingen over onveilige producten en diensten

Het jaar 2025 markeert een significante stijging in het aantal meldingen over onveilige producten en diensten. Het Centraal Meldpunt voor Producten bij FOD Economie behandelde in totaal **5.580 meldingen**, wat een stijging betekent van **22 % ten opzichte van 2024** (en zelfs 42 % vergeleken met 2023). Die stijging is deels te verklaren door een grotere visibiliteit van de meldingskanalen en een verhoogde waakzaamheid bij zowel consumenten als economische operatoren.

Verdeling van het recordaantal meldingen

- **Safety Gate-notificaties:** met 4.711 meldingen in 2025 (+14 % ten opzichte van 2024) blijft dit het belangrijkste Europese instrument voor de uitwisseling van informatie over gevaarlijke producten.
- **Proactieve maatregelen door bedrijven:** dit waren 755 dossiers in 2025, met een opvallende stijging van **91 %**. Dat wijst vooral op het feit dat bedrijven beter op de hoogte zijn van waar ze hun maatregelen moeten aangeven (via Safety Business Gateway). Het ging vooral om voertuigen (291), speelgoed (76), elektronische apparaten (65) en speelpleinen (52).
- **Meldingen van consumenten:** de FOD Economie ontving 114 meldingen van consumenten in 2025, ook dat is een stijging van **56 % ten opzichte van 2024**. De meldingen gaan over diverse producten en diensten, hoofdzakelijk elektronische apparaten, speelpleinen (waaronder 5 na een ongeval), liften, cosmetica en speelgoed.



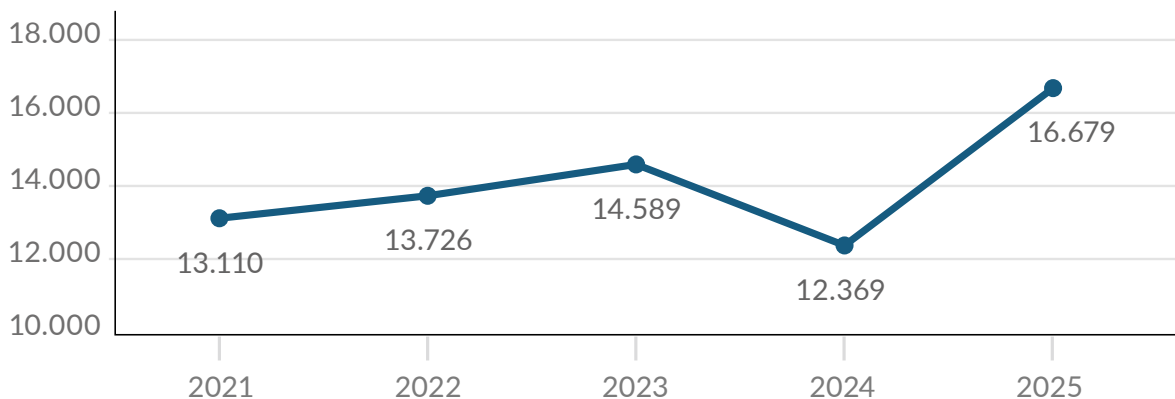
2.3. Vragen van consumenten

Het beantwoorden van vragen over consumentenrechten is een belangrijke pijler van de dienstverlening van de FOD Economie. Tegelijkertijd geeft dit een goed zicht op wat er leeft bij consumenten en welke problemen zij ondervinden.

Evolutie van het aantal vragen

In 2025 behandelde de FOD Economie **16.679 vragen** over consumentenbescherming. Dat cijfer onderstreept de constante behoefte aan duidelijke informatie in een steeds complexere markt.

Grafiek 3. Evolutie van het aantal consumentenvragen (2021–2025)



Bron: FOD Economie

De FOD Economie kreeg de jongste jaren steeds meer vragen van consumenten over hun rechten. Na een daling in het aantal consumentenvragen tussen 2023 en 2024 volgde in 2025 een scherpe stijging van bijna 35 %.

Die toename bevestigt dat de consument steeds meer op zoek gaat naar informatie en ondersteuning, onder meer door de opkomst van nieuwe digitale uitdagingen en fraudetechnieken. Daarnaast zoeken heel wat consumenten informatie over hoe en waar ze meldingen kunnen doen van problemen met ondernemingen. Zij worden daarbij doorverwezen naar het consumentplatform ConsumerConnect.

Opvallende trend: steeds meer consumenten zoeken antwoorden voor hun problemen via artificiële intelligentie-tools en leggen het antwoord ter verificatie voor aan de FOD Economie. Vaak merken we dat het antwoord gebaseerd is op verouderde informatie of simpelweg verzonnen is door AI. In zulke gevallen wijzen we consumenten altijd op de risico's van het gebruik van AI.

Topthema's in 2025

De vragen die de FOD Economie bereiken, geven een helder beeld van waar de Belgische consument wakker van ligt. Voor 2025 kunnen de meest voorkomende vragen worden gebundeld in de volgende 4 kernthema's:

1. Garanties en defecten na verkoop

“Na 10 maanden hebben we ernstige problemen met onze tv. Moeten we een herstelling aanvaarden of mogen we een vervanging eisen?”

Dat blijft het absolute hoofdthema. Consumenten hebben veel vragen over de wettelijke garantie wanneer een product defect raakt. Telkens blijkt dat consumenten hun rechten bij garantie onvoldoende kennen zoals over de bewijslast of over de garantietermijn bij accessoires (zoals batterijen).

Veel vragen ook over de gevolgen van een faillissement op de wettelijke garantie. Opvallend in 2025: consumenten hadden veel vragen over de concrete toepassing van de nieuwe garantieregels voor levende dieren.

2. Problemen bij online aankopen en leveringen

“Ik bestelde online 2 papflesjes. We zijn ondertussen 3 weken later, ik ontving geen enkele informatie meer en de website is offline. Wat kan ik doen om mijn geld nog terug te krijgen?”

Met de verdere groei van e-commerce nemen ook de vragen over online winkelen toe. Veel vragen gaan over het gebruik van het herroepingsrecht (het recht om binnen 14 dagen van een aankoop af te zien) en over problemen bij de levering van pakketten. Zo kregen we de vraag of het herroepingsrecht ook geldt bij producten met korting.

3. Digitale veiligheid: verdachte telefoontjes, berichten en websites

“Ik kreeg een mail van de Kruispuntbank van Ondernemingen om mijn ondernemingsgegevens te bevestigen. Komt dat bericht echt van jullie?”

Een zeer groot deel van de vragen gaat over preventie en hulp bij verdachte telefoontjes, sms-berichten of frauduleuze websites, net zoals bij de meldingen een populair onderwerp. Daarbij gaat het vooral om bedrog via telefoon of mails. Het Contact Center adviseert consumenten in die gevallen hoe zij het best kunnen reageren.

4. Facturatie en betaalherinneringen

“Een firma kwam een tijdje geleden elektriciteitswerken uitvoeren. Nu krijg ik een betaalherinnering met extra kosten, maar ik heb de originele factuur nooit ontvangen.”

Consumenten hebben regelmatig vragen over ondernemingen die geen factuur opstellen, over de correctheid van hun facturen of over onverwachte betalingsherinneringen. Daarnaast gaan veel vragen over aanmaningen van verdachte incassobureaus.



“Liefst **96,7 %** van de **gecontroleerde webshops** **voldeed niet** volledig en kreeg een **waarschuwing**. **96 %** van hen **bracht** hun **webshop meteen in orde**. Dit toont aan dat het **cruciaal** is om **in te zetten** op het **informer**en en **ondersteunen** van **onze bedrijven**.”

3. Specifieke thema's

3.1. E-commerce

Online winkelen is intussen verankerd in het DNA van de Belgische consument. Met 3 op de 4 Belgen die regelmatig online aankopen doet, bevindt België zich in de Europese kopgroep. Die digitale transitie biedt kansen voor ondernemers, maar stelt de consumentenbescherming ook voor nieuwe uitdagingen.

Hoewel de consument steeds vertrouwder raakt met digitale transacties, blijft de behoefte aan advies en ondersteuning groot. In 2025 verwerkte het Contact Center van de FOD Economie duizenden vragen over online shoppen. Vooral basisrechten staan centraal in die vragen.

Het **herroepingsrecht** en **leveringsproblemen** behoren tot de belangrijkste vragen die we ontvangen: “Mag ik dit product binnen 14 dagen terugsturen?” of “Wat als mijn pakket nooit aankomt?”.

Ook via het platform **ConsumerConnect** kwamen vorig jaar duizenden meldingen binnen over problemen bij e-commerce. De problematiek van valse webshops behandelen we in het hoofdstuk Fraude en bedrog. Wat de reguliere e-commerce betreft, meldt de consument vooral leveringsproblemen.

Onderzoek: ontbrekende informatie bij heel wat Belgische webshops

De meeste spelers in de Belgische e-commerce zijn niet-gespecialiseerde kmo's: kleine bedrijven met beperkte middelen (weinig juridische en administratieve ondersteuning, enz.) die zich hoofdzakelijk bezighouden met een fysieke winkel, waarbij e-commerce via de website hun activiteiten aanvullend ondersteunt.

Van februari tot november 2025 voerde de Economische Inspectie van de FOD Economie een grootschalig onderzoek uit naar de Belgische e-commerce, waarbij zo'n 30 wetgevingen gecontroleerd werden. Maar liefst **96,7 %** van de gecontroleerde ondernemingen voldeed niet volledig aan de regelgeving en kreeg in eerste instantie een waarschuwing met de kans om zich in regel te stellen. 96 % van hen deed dat meteen. Die resultaten tonen aan dat het cruciaal blijft om in te zetten op het informeren en begeleiden van onze bedrijven bij hun e-commerce-activiteiten.

De Economische Inspectie controleerde 239 Belgische webshops vooral actief in sectoren zoals mode, voeding en cosmetica. De controles hadden betrekking op verschillende verplichtingen, waaronder:

- correcte inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO)
- transparantie van prijzen
- het respecteren van het herroepingsrecht

Er werden 1.386 inbreuken vastgesteld bij 231 ondernemingen.

Tabel 6. Resultaten van het onderzoek e-commerce door de Economische Inspectie (2025)

Onderzoek e-commerce (2025)	Aantal
Gecontroleerde ondernemingen	239
Ondernemingen in overtreding	231 (96,7 %)
Totaal aantal vastgestelde inbreuken	1.386
Aantal waarschuwingen	231
Aantal processen-verbaal	9

Bron: FOD Economie

De meeste inbreuken hadden betrekking op de **informatieplicht**. Het ging daarbij vooral om de verplichte precontractuele informatie: de details die een consument moet krijgen voordat hij op de koopknop drukt. In 95 % van de gecontroleerde webshops bleek die informatie niet in orde.

Webshops moeten heel wat precontractuele informatie geven. In veel gevallen ontbrak één of meerdere elementen, zoals:

- het herroepingsrecht
- de garantie
- de betalingsmodaliteiten

Ongeveer 1 op de 2 webshops vermeldde hun volledige identiteit of adres niet duidelijk (48,5 %). De reactie van de Belgische webshops was heel positief: **96 %** van de ondernemingen (222) die een waarschuwing kregen, bracht hun webshop onmiddellijk in orde.

Daaruit blijkt dat de meeste inbreuken te wijten zijn aan het onvoldoende kennen van de uitgebreide regelgeving. Het onderstreept bovendien het belang van de sensibiliserende en ondersteunende rol die de FOD Economie speelt voor ondernemers. Om die reden gaf de Economische Inspectie guidelines mee aan de gecontroleerde ondernemingen zodat ze weten hoe ze zich in orde kunnen stellen met de wetgeving.

Dropshipping: strijd tegen misleidende webshops

Een specifiek aandachtspunt in 2025 was dropshipping. Bij dat bedrijfsmodel verkoopt een webshop producten die ze niet zelf op voorraad heeft, maar die rechtstreeks van een leverancier (vaak buiten de EU) naar de klant worden gestuurd. Hoewel dropshipping op zich legaal is, gaat het in de praktijk vaak gepaard met inbreuken. De consument wordt onder andere misleid over:

- **de herkomst en kwaliteit** van de goederen, waardoor een consument veel betaalt voor slechte kwaliteit,
- **de leveringstermijn**, die vaak veel langer is dan beloofd,
- **de identiteit** van de werkelijke verkoper, wat klachten of retourzendingen bemoeilijkt,
- allerlei **consumentenrechten** zoals over de wettelijke garantie, het herroepingsrecht en over correcte kortingen, productinformatie en reviews.

Wanneer een dropshipping-webshop de wetgeving ernstig overtreedt en onbereikbaar blijft, gaat de FOD Economie over tot het **blokkeren van de website** (zie hoofdstuk Fraude en bedrog). De URL's werden bovendien gepubliceerd op de website van de FOD Economie om consumenten te waarschuwen.

Content creators: transparantie als norm

In het moderne consumptiepatroon spelen content creators (of influencers) een cruciale rol. Zij inspireren duizenden volgers, maar hun aanbevelingen zijn vaak commercieel gedreven. Om de consument te beschermen, is het essentieel dat het onderscheid tussen een persoonlijke mening en een commerciële boodschap glashelder is.

In 2025 ontving de Economische Inspectie 12 meldingen over content creators die reclame onvoldoende duidelijk labelden. Daarnaast werden in hetzelfde jaar 17 creators onderzocht op de correcte en zichtbare vermelding van het commerciële oogmerk van hun berichten. Sinds 2021 zijn 126 content creators gecontroleerd. De meest voorkomende inbreuken zijn:

- het ontbreken van een duidelijke aanduiding dat het om reclame gaat
- het ontbreken van de contactgegevens van het bedrijf (adres en/of ondernemingsnummer)

“Hoewel het aantal meldingen over bedrog in 2025 iets lager ligt dan in 2024, gaven meer slachtoffers aan dat zij effectief geld hadden verloren aan oplichters. Het totale aangegeven verlies bedroeg 32 miljoen euro.”



3.2. Fraude en bedrog

Dit hoofdstuk focust op een van de meest hardnekkige problemen voor de consumentenbescherming: de strijd tegen consumentenbedrog, oplichting en fraude. De cijfers tonen aan dat, hoewel de waakzaamheid bij de consument toeneemt, de financiële impact van fraude groter is dan ooit.

De algemene cijfers spreken voor zich: sinds 2021 ontving de FOD Economie in totaal **100.000 meldingen** over fraude. In die periode van vijf jaar verloren bijna 40.000 slachtoffers samen maar liefst **112 miljoen euro**.

Beetje minder meldingen in 2025, maar veel meer financiële schade

In 2025 ontving de FOD Economie **10.769 meldingen** specifiek over bedrog, zowel via het platform Consumer-Connect als het Meldpunt voor ondernemingen, met andere woorden: 1 op de 3 meldingen (33.035 in totaal) gaat over consumentenbedrog.

Hoewel dit aantal meldingen iets lager ligt dan in 2024 (11.821 meldingen), gaven meer slachtoffers aan dat zij effectief geld hadden verloren aan oplichters. Het totale aangegeven verlies bedroeg **32 miljoen euro**, meer dan een verdubbeling vergeleken met de 14 miljoen euro uit 2024.

Tabel 7. Meldingen van consumentenbedrog en aangegeven financiële schade (2024–2025)

	2024	2025
Aantal meldingen consumentenbedrog	11.821	10.769
Aantal meldingen met financieel verlies	5.754	6.805
Totale aangegeven schade	14 miljoen euro	32 miljoen euro

Bron: FOD Economie

Op basis van de meldingen bij de Economische Inspectie en de vragen bij het Contact Center, kunnen we de belangrijkste pijnpunten op vlak van consumentenbedrog voor de Belgische consument identificeren.

1. Valse webshops: het grootste risico

Met **8.342 meldingen** blijven valse webshops de meest gemelde vorm van bedrog. Oplichters maken gebruik van advertenties op sociale media om consumenten naar professioneel ogende sites te lokken. Na betaling wordt er niets geleverd en de website verdwijnt vaak binnen enkele weken.

2. Bedrog via telefoon

Telefoonfraude is een constante bron van meldingen en vragen. Oplichters doen zich vaak voor als bankmedewerkers, technische ondersteuning of overheidsinstanties om bankgegevens te ontfutselen of om consumenten valse betalingen te laten doen.

In sommige gevallen proberen oplichters consumenten zelfs een tweede keer te misleiden om nog meer geld buit te maken: nadat slachtoffers al zijn opgelicht en geld hebben verloren, krijgen ze een telefoontje van iemand die beweert hen te kunnen helpen hun verloren geld terug te krijgen.

3. Abonnementsvalkuilen

Dat is de snelst groeiende vorm van oplichting. In 2025 steeg het aantal meldingen naar 993, een explosieve toename vergeleken met de 166 meldingen in 2024. Consumenten denken een eenmalige dienst te kopen, maar zitten onbewust vast aan een maandelijks abonnement dat via domiciliëring wordt geïnd.

4. De strijd tegen namaak en illegale content

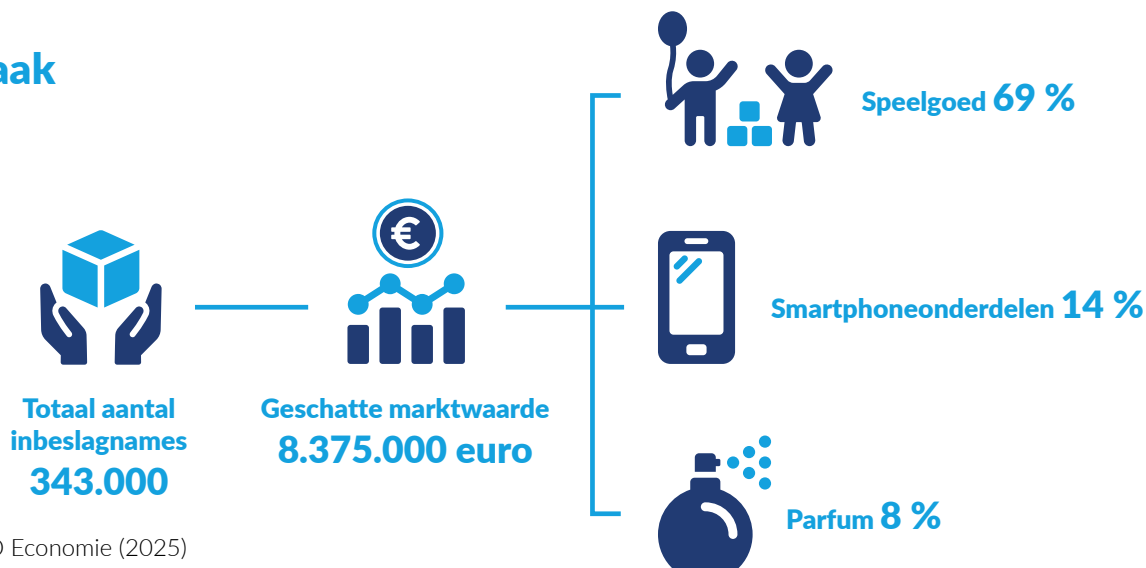
Namaakproducten en illegale digitale diensten vormen een groeiende bedreiging, niet alleen voor de economie en de intellectuele eigendomsrechten van bedrijven, maar ook voor de veiligheid van de consument.

In 2025 nam de Economische Inspectie ruim **343.000 namaakproducten** in beslag. De totale waarde van die goederen wordt geschat op ongeveer **8,37 miljoen euro**.

Hoewel namaak vaak wordt geassocieerd met luxe horloges of handtassen, laten de cijfers van 2025 een andere realiteit zien. De grootste categorie inbeslagnames was **speelgoed**, goed voor maar liefst **69 %** van het totaal. Dat is zorgwekkend, aangezien namaakspeelgoed vaak niet voldoet aan de strenge Europese veiligheidsnormen (met risico op verstikking of giftige stoffen).

Ook smartphoneonderdelen (14%) en cosmetische producten zoals parfum (8 %) blijven populaire doelwitten voor namaak. Speelgoed en smartphoneaccessoires zijn vaak eenvoudig te produceren en laten toe om snel in te spelen op wat populair is (vb: Labubu-knuffels). Er bestaat ook een grote afzetmarkt voor dergelijke producten.

Namaak



Bron: FOD Economie (2025)

Naast fysieke goederen voert de FOD Economie een actieve strijd tegen **digitale piraterij**. In 2025 lag de focus op het onbereikbaar maken van websites die illegaal auteursrechtelijk beschermde content aanbieden, zoals films, series en boeken.

De Economische Inspectie richt zich daarbij niet alleen op de websites zelf, maar ook op de zogenaamde **resellers**. Dat zijn vaak kleine elektro-zaken die toestellen (met IPTV) of abonnementen verkopen waarmee consumenten illegaal kunnen streamen.

Die onderzoeken gebeuren meestal in nauwe samenwerking met de politie en op internationaal niveau met **Euro-pol**, om de achterliggende criminele structuren bloot te leggen.

Acties van de FOD Economie: ingrijpen aan de bron

De Economische Inspectie zet sterk in op proactieve onderzoeksmethoden om fraudeurs te stoppen voordat zij slachtoffers kunnen maken. Een van de meest effectieve wapens is het onbereikbaar maken van frauduleuze websites.

1. Blokkeren van onbetrouwbare websites

Sinds januari 2025 heeft de Economische Inspectie al **1.284 domeinnamen** ontoegankelijk gemaakt (oa. frauduleuze webshops, sites met illegale digitale content). Dat gebeurt via een versnelde procedure waarbij malafide sites, ongeacht hun domeinextensie (.com, .be, .net, enz.), binnen enkele dagen worden geblokkeerd.

In 2025 bezochten maar liefst **524.203 Belgische consumenten** de waarschuwingspagina's van die geblokkeerde websites. Door hen tijdig om te leiden, werd voorkomen dat ze slachtoffer werden van fraude.

Frauduleuze websites blokkeren



1.284

Geblokkeerde websites



524.203

Belgische consumenten kregen waarschuwingsboodschap op geblokkeerde websites

Bron:
FOD Economie
(2025)

2. Preventie op stopbedrog.be

Om consumenten weerbaarder te maken, informeert en sensibiliseert de FOD Economie consumenten via de website www.stopbedrog.be. Daar vinden bezoekers een actueel overzicht van de nieuwste oplichtingstechnieken, praktische tips om ze te herkennen en stappenplannen voor wanneer het toch is misgegaan.

Consumenten kunnen bedrog melden op ConsumerConnect.be. Phishingmails en sms'en kunnen ze doorsturen naar verdacht@safeonweb.be van het Centrum voor Cybersecurity België.



“Van **558 gecontroleerde producten** vertoonde een **alarmerende meerderheid tekortkomingen: slechts 2 producten** waren **helemaal conform** bij de administratieve controle.”

3.3. Veilige producten en diensten

In een steeds meer geglobaliseerde en digitale markt is het toezicht op de veiligheid van producten en diensten een cruciale pijler in de bescherming van de veiligheid van consumenten. Ook in 2025 voerden de algemene directies “Kwaliteit en Veiligheid” (producten en diensten) en “Energie” (elektrische apparaten en energieproducten) van de FOD Economie talrijke controles en onderzoeken uit, met een specifieke focus op kinderartikelen en de uitdagingen van grensoverschrijdende e-commerce.

Recordaantal meldingen

Vorig jaar ontving het Centraal Meldpunt voor Producten van de FOD Economie in totaal **5.580 meldingen**, een stijging met **22 % ten opzichte van 2024**. De meldingen van bedrijven of consumenten hadden vooral betrekking op elektronische apparaten en speelgoed.

Online verkoop van elektronische apparaten

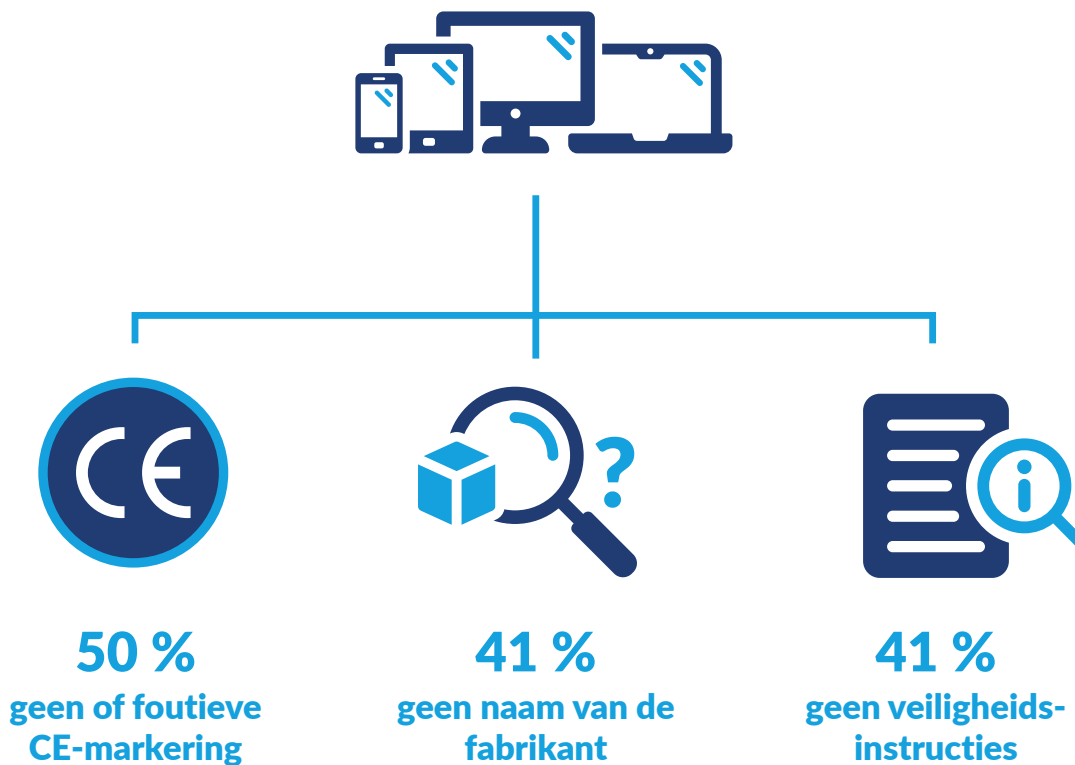
De explosieve groei van directe zendingen vanuit niet-EU-landen vormt een specifiek aandachtspunt. In 2025 voerde de FOD Economie, naast zijn reguliere activiteiten, een specifieke controleactie uit samen met de douane, gericht op zendingen van elektronische apparatuur (zoals keukenapparaten, laders, kabels, verlichting) van platformen zoals Temu, AliExpress en Shein. De aandacht voor die producten is belangrijk omdat slechte kwaliteit van producten kan leiden tot risico's op kortsluiting, oververhitting en elektrocutie zijn.

Van de 558 gecontroleerde producten vertoonde een alarmerende meerderheid tekortkomingen: slechts 2 producten waren helemaal conform bij de administratieve controle. De analyse toont aan dat de niet-conformiteiten vaak cumulatief zijn:

- **CE-markering:** bij **50,2 %** van de gecontroleerde producten was de CE-markering niet-conform (foutief aangebracht, onleesbaar of ontbrekend). In veel gevallen werd vastgesteld dat markeringen via eenvoudige stickers waren aangebracht, wat duidt op een bewuste strategie om te doen uitschijnen dat het product conform is.
- **Traceerbaarheid:** de basisvereisten voor identificatie worden op grote schaal genegeerd. Bij **43,9 %** ontbrak het adres van de fabrikant en bij **41,2 %** zelfs de naam van de fabrikant.
- **Gebruiksaanwijzingen:** bij **41,4 %** van de gecontroleerde producten ontbraken de noodzakelijke veiligheidsinstructies, wat het risico op onjuist gebruik door de consument vergroot.

Bovendien kon bij **15,1 %** van de producten geen enkele economische operator binnen de Europese Unie worden geïdentificeerd, en waar die wel aangeduid werd, kwam die meestal zijn wettelijke verplichtingen niet na. Zonder een degelijk aanspreekpunt kan de consument nauwelijks zijn recht op herstel doen gelden, en is repressief optreden tegen de bron nagenoeg onmogelijk.

Onderzoek elektronische apparaten via e-commerce



Bron: FOD Economie (2025)

Online verkoop van kinderartikelen

De bescherming van kinderen, was in 2025 de doelstelling van een gecoördineerde Europese **SWEEP-campagne**. Die actie richtte zich specifiek op de online verkoop van kinderartikelen en producten voor kinderverzorging.

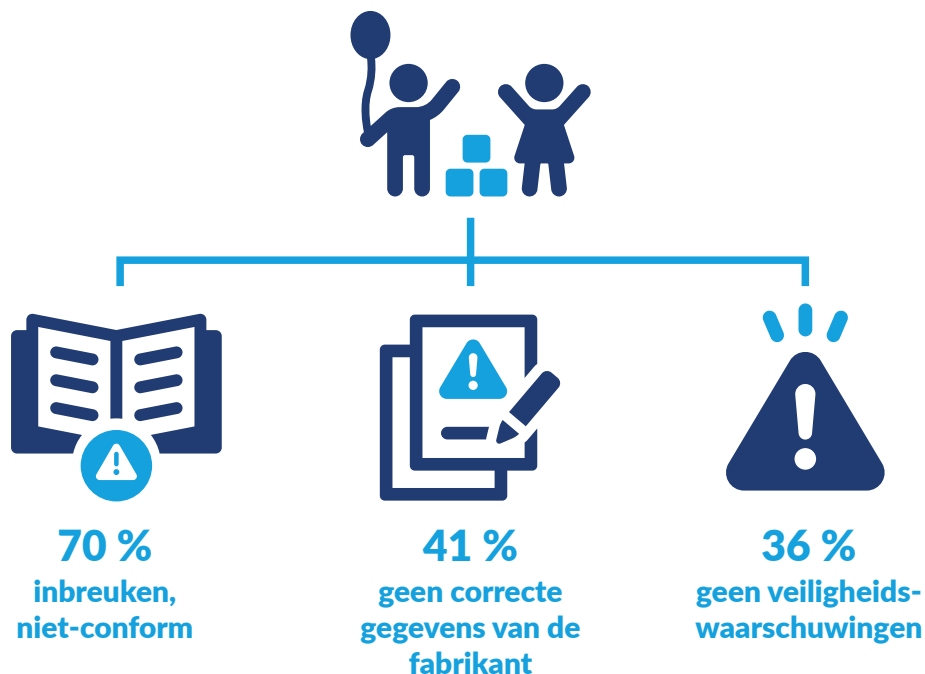
De FOD Economie controleerde 56 producten, met een focus op fopspenen, fopspeenhouders en veiligheidshekjes:

- **Algemene non-conformiteit:** 39 van de 56 gecontroleerde producten waren niet-conform, bijna 70 %.
- **Specifieke inbreuken:** vaak ontbraken de verplichte veiligheidswaarschuwingen (35,7 %) en correcte fabrikantgegevens (41,1 %).

Voor elke niet-conforme aanbieding gaf de FOD Economie een bevel tot verwijdering van de content. Platformen gaven hier binnen de wettelijke termijn van **drie werkdagen (volgens de nieuwe General Product Safety Regulation)** gevolg aan.

Naast de EU Sweep-actie vond er in 2025 ook een controleactie plaats met de douane, waarbij speelgoed dat via online platformen werd gekocht administratief gecontroleerd werd. Van de 76 gecontroleerde speelgoeditems bleek 68 % niet-conform. Een resultaat dat dus in lijn ligt met het eerder vernoemde onderzoek.

Online verkoop kinderartikelen



Bron: FOD Economie (2025)

Toezicht op technische installaties: liften

Een specifiek luik van de controles in 2025 was gericht op de veiligheid van liften. Er werden **467 controles** uitgevoerd op liften die door externe diensten voor technische controle werden afgekeurd. Dat leidde tot:

- **32 repressieve processen-verbaal** voor ernstige inbreuken.
- **13 voorstellen tot administratieve schikking.**
- **11 dossiers** die werden overgemaakt aan de gerechtelijke autoriteiten.

Veiligheid in de recreatiesector

Naast fysieke producten houdt de FOD Economie ook toezicht op actieve ontspanningsevenementen. De resultaten van recente campagnes tonen aan dat er wat de veiligheid betreft nog ruimte is voor verbetering bij organisatoren:

- **Kajakverhuur:** bij een controle van 11 organisatoren verspreid over het land werden bij **alle verhuurders inbreuken** vastgesteld. De tekortkomingen hadden onder meer betrekking op het ontbreken van risico-analyses en het feit dat de organisatoren niet konden aantonen dat het personeel de nodige veiligheidsopleidingen had genoten.
- **Deathrides en tokkelbanen (ziplines):** tijdens de controles werden de staat van de installaties gecontroleerd net als de administratieve verplichtingen waaraan de organisatoren moeten voldoen. Bij initiële controles vertoonde 8 van de 11 gecontroleerde organisatoren inbreuken (maar geen ernstige problemen rond veiligheid). De meeste inbreuken werden na waarschuwing hersteld, en twee aanbieders staakten intussen hun activiteiten .





“ In **2025** steeg het **aantal meldingen** over de **wettelijke garantie**, in totaal **51 % meer** dan in **2024**. Meestal gaat het over **verkopers** die **weigeren** de **garantie toe te passen** omdat het **product beschadigd** is of **foutief** zou zijn **gebruikt.** ”

3.4. Consumentenrechten tijdens en na een aankoop

Wettelijke garantie

De rechten van een consument bij defecten of andere niet-conformiteiten van een product (zoals afmetingen, technische mogelijkheden,...) blijft een belangrijke pijler van de consumentenbescherming. In 2025 zag de Economische Inspectie van de FOD Economie het aantal meldingen over de wettelijke garantie stijgen tot 994 dossiers, 51 % meer dan in 2024 (658 meldingen). De meeste meldingen gaan over gevallen waarbij de verkoper weigert de garantie toe te passen omdat het product beschadigd is of foutief zou zijn gebruikt.

Bij het contact center van de FOD Economie stellen consumenten het allermeest vragen over de wettelijke garantie. Naast algemene vragen over hun rechten, zijn er ook 2 specifiekere thema's waarover heel wat mails en telefoons binnenkomen:

- garantie op levende dieren: sinds 2024 is er nieuwe wetgeving over garantie bij de verkoop van levende dieren, en daar komen wel wat vragen over zoals de discussie of een specifieke ziekte juridisch als een "conformiteitsgebrek" kan worden beschouwd en over de rechten van de consument wanneer de verkoper een particulier is die occasioneel een dier verkoopt.
- garantie bij faillissement: er kwamen veel vragen binnen over de onzekerheid bij consumenten wanneer een verkoper of fabrikant failliet gaat. In dergelijke gevallen vervalt vaak de praktische mogelijkheid om aanspraak te maken op de wettelijke garantie.

Meldingen garantie



994 in 2025
ten opzichte van
658 in 2024

Meldingen rond dienst- verlening na verkoop



978 in 2025
ten opzichte van
402 in 2024

Bron: FOD Economie (2025)

Daarnaast werden ook nog eens 978 meldingen geregistreerd over problematische dienstverlening na verkoop, waarbij consumenten vaak botsen op onbereikbare klantendiensten of erg lange hersteltermijnen.

Correct gewicht en inhoud

De FOD Economie voert systematische controles uit om te garanderen dat de hoeveelheid op de verpakking overeenstemt met de werkelijke inhoud, en dat de gebruikte meetinstrumenten (zoals weegschalen of brandstofpompen in tankstations) correcte resultaten weergeven.

In 2025 werden 1.342 routinecontroles uitgevoerd op voorverpakte goederen. Daaruit bleek dat in 973 van de gevallen de hoeveelheid overeenstemde, maar in 27 % van de gevallen was er dus een verschil (en bij 227 gecontroleerde partijen leidde dit zelfs tot een proces-verbaal).

Daarnaast werden een aantal gerichte controlecampagnes uitgevoerd op voorverpakte goederen, waaronder:

- 110 controles bij de grootste producenten van voorverpakkingen in België: slechts 4 partijen bleken niet-conform.
- 485 controles in winkels met voorverpakte voedingsmiddelen met variabel gewicht (bv. verpakt vlees uit de beenhouwerij in de supermarkt): slechts 60 % (290 loten) bleken in orde.
- 48 controles van voorverpakte voedingssupplementen met ook hier een groot deel niet-conforme partijen: 18 partijen leken niet conform.
- 20 gecontroleerde Belgische wijnen op hoeveelheid: in 2 gevallen was de hoeveelheid niet-conform.

Op vlak van meetinstrumenten werden in 2025 maar liefst 25.400 toestellen gecontroleerd, zoals watermeters, brandstofpompen, weegschalen in winkel. Bij 1.241 toestellen (4,9 %) werd er een probleem vastgesteld. Vooral bij de niet-automatische weegschalen bleek meer dan 1 op de 10 gecontroleerde toestellen niet in orde.

1.342 controles
van voorverpakte goederen



27 %
non-conform

25.400 controles
meettoestellen



4,9 %
non-conform

Bron: FOD Economie (2025)

Prijzen en kortingen

In 2025 werden **879 meldingen** geregistreerd over misleidende of onjuiste prijzen, een derde meer dan in 2024 (639 meldingen). In veel gevallen ging het om problemen met promoties (763 meldingen) waarbij de referentieprijs ontbrak of foutief werd weergegeven.

De Economische Inspectie voerde in totaal 343 onderzoeken uit over prijsverminderingen en promoties, bij 282 fysieke winkels en 61 online handelaren. Opgelet, één onderzoek kan meerdere meldingen bundelen. In 84 dossiers (24,5 %) werden inbreuken vastgesteld.

Zo nam de Economische Inspectie deel aan een Europese controleactie. Samen werden er 341 online handelaars gecontroleerd, slechts 40 % communiceerde hun kortingen volledig volgens de regels. In België werden 23 ondernemingen onder de loep genomen. Het ging om gerichte controles waarbij er een vermoeden was dat ze niet voldeden en dat bleek ook in 16 gevallen (69 %).

Prijzen en kortingen

**879 meldingen
in 2025**



**+ 27,3 %
ten opzichte
van 2024**

**343 onderzoeken
naar kortingen**



**24,5 % inbreuken
(zoals foutieve of
ontbrekende referentieprijs)**

Bron: FOD Economie (2025)

Betaalmiddelen

Sinds de verplichting voor handelaars om minstens één elektronisch betaalmiddel aan te bieden, is het aantal meldingen hierover gestegen naar **1.796** in 2025 (tegenover 1.534 meldingen in 2024).

Veel consumenten denken dat ze overal met een bankkaart moeten kunnen betalen. De wetgeving zegt echter dat de handelaar vrij is in de keuze van het elektronische middel. Ook een betaling via een applicatie of een online overschrijving volstaat om aan de wettelijke verplichting te voldoen.

Daarnaast zijn er ook nog meldingen over winkels die cashbetalingen weigeren.

Energie-etikettering

In 2025 voerde de FOD Economie controles uit op de correcte energie-etikettering van 30 producten, voornamelijk lampen, verwarmingstoestellen op gas en professionele koelkasten.

Met uitzondering van de professionele koelkasten waren de energie-etiketten voor alle gecontroleerde producten technisch correct en conform. Ondanks de juistheid van de technische gegevens werden er verschillende formele niet-conformiteiten vastgesteld, zoals te kleine afmetingen of een verouderde versie van het etiket.

Een terugkerende vaststelling in 2025 is dat veel operatoren of platformen bij online verkoop de verplichtingen veel minder goed naleven. Vaak ontbreekt het energie-etiket in de nabijheid van de prijs of is het onvoldoende leesbaar, wat toch vrij essentieel is.



 **ENERGY** 
TRADEMARK MODEL IDENTIFIER



 **Xh Ymin**

A
B
C
D
E



A
B
C
D
E




XY00x


IPXY

2023/1569



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

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnummer: 0314.595.348
economie.fgov.be