

20 okt 2016 -12:10

Meer dan 35.000 controles door de Economische Inspectie in 2015

Ook 16.000 meldingen, veel over renovatiewerken en onlinehandel

Brussel, 20 oktober 2016 – De Economische Inspectie van de FOD Economie deed vorig jaar in totaal 35.416 controles, die leidden tot 2.888 waarschuwingen en 3.746 processen-verbaal. Daarnaast ontving de Economische Inspectie 16.197 meldingen van consumenten, ondernemingen, organisaties en diverse overheden. Dat blijkt uit het jaarverslag 2015 dat vandaag gepubliceerd wordt.

Minister van Economie en Consumenten Kris Peeters: *“Doelgerichte en efficiënte inspecties zijn het meest aangewezen instrument om de consument te beschermen. De Economische Inspectie van de FOD Economie bewijst met haar jaarverslag dat zij erin slaagt die consument een betere bescherming te waarborgen. De efficiëntie van de controles verbeterde en hun aantal nam met 8 % toe. Op dat elan gaan we voort. In 2017 wil ik ervoor zorgen dat de Economische Inspectie kan werken met het e-PV. Belangrijk in dit jaarverslag is voorts het beleid ten aanzien van de kredietsector.”*

Wim Van Poucke, directeur-generaal van de Economische Inspectie: *“De Economische Inspectie focust vooral op efficiënte en gerichte controles, wat meteen verklaart waarom bij 1 op de 5 onderzoeken een inbreuk wordt vastgesteld. Heel wat problemen spelen zich over de grenzen heen af. Daarom zet de Economische Inspectie sterk in op internationale en nationale samenwerking, gezamenlijke campagnes en uitwisseling van informatie met andere landen.”*

35.416 controles met als resultaat 2.888 waarschuwingen en 3.746 processen-verbaal

In 2015 voerde de Economische Inspectie 35.416 controles uit, dat zijn er 8 % meer dan in 2014. Deze controles hebben geleid tot 2.888 waarschuwingen en 3.746 processen-verbaal. Net als in 2014 werden in 1 op de 5 controles inbreuken vastgesteld.

De Economische Inspectie ontving 2 % minder meldingen dan in 2014: 16.197 in 2015 ten opzichte van 16.511 een jaar eerder. Top 2 van de meldingen betrof respectievelijk renovatie- en onderhoudswerken aan de woning (970 meldingen) en onlinediensten (836 meldingen), waaronder een groot deel spam. Hieronder geven we een overzicht van enkele belangrijke of opvallende thema's uit de activiteiten van de Economische Inspectie in 2015.

1. Correcte prijsaanduiding bij 86 % horeca- en handelszaken

De Economische Inspectie verrichte 11.178 controles op prijs- en hoeveelheidsaanduiding en stelde in meer dan 1 op de 10 gevallen een inbreuk vast (914 processen-verbaal en 385 waarschuwingen).

Vorig jaar werd ook een groot algemeen onderzoek gehouden over de prijsaanduiding bij horeca- en handelszaken. In totaal werden meer dan 1.800 zaken gecontroleerd, waarvan 600 horecazaken.

Belangrijkste resultaten van dit onderzoek:

- 14 % van alle gecontroleerde zaken bleken niet in orde met de aanduiding van de verkoopprijs. Voornaamste problemen waren prijsaanduidingen die ontbraken, niet goed zichtbaar waren, zich niet in de buurt van het product bevonden of dubbelzinnig waren.
- Bij de gecontroleerde horecazaken bleek 86 % volledig in orde, bij 11 % was de prijsaanduiding aan de

hoofdingang niet in orde en bij 3 % was de prijsaanduiding aan de ingang en in de zaak niet in orde.

2. In 4 op 10 reisbrochures ontbreekt verplichte informatie

In 2015 deed de Economische Inspectie twee onderzoeken in de reissector. In het eerste onderzoek werden 155 reisbrochures gecontroleerd op de wettelijk vereiste informatie: 4 op de 10 brochures voldeden niet. Er ontbrak vooral verplichte informatie over de plaats en soort huisvesting, over paspoorten en formaliteiten op het vlak van gezondheidszorg, over voorschotten en betalingstermijnen en over de voorwaarden en berekeningswijze van de prijsherziening. Het onderzoek leidde tot 18 waarschuwingen en 61 processen-verbaal.

Bij het tweede onderzoek in de reissector werd bij 122 reisbureaus nagegaan of ze de verplichte verzekering tegen financieel onvermogen hebben en of ze de wettelijke beperking op cashbetalingen respecteerden. Negen (7 %) reisbureaus bleken niet over deze verzekering te beschikken, 65 reisbureaus (53 %) waren in overtreding met de cashwetgeving. De meeste problemen werden vastgesteld met groepsreizen. In totaal werd 3 miljoen euro aan onwettige cashbetalingen vastgesteld in dit onderzoek.

3. Minder inbreuken bij controles op etikettering, benaming en informatie over voedingsmiddelen

In 2015 deed de Economische Inspectie meer dan 1.200 gerichte controles die leidden tot 241 inbreuken (219 waarschuwingen, 22 processen-verbaal). De resultaten van deze controles zijn positief. Er werden minder inbreuken vastgesteld onder andere bij controles over beschermde benamingen, over de benaming van vis en over de etikettering van voedingsmiddelen.

Enkel bij de etikettering van verse groenten en fruit stelde de Economische Inspectie veel inbreuken vast. Op 193 controles werden 163 inbreuken genoteerd: 154 waarschuwingen en 9 processen-verbaal. De meeste problemen deden zich voor bij de etikettering van de oorsprong van voorverpakte groenten of fruit.

4. Helft reclames voor krediet zijn niet in orde

In 2015 ontving de Economische Inspectie 16 % minder klachten over de financiële sector (390) dan in 2014 (467 klachten).

- Een derde van de klachten ging over achterstallige betalingen en de invordering ervan: veel consumenten meldden een volgens hen onterechte registratie bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van achterstallige betalingen.
- Een vijfde van de klachten ging over de kredietovereenkomst, onder andere over de conformiteit aan de vormvereisten van een kredietovereenkomst voor consumentenkrediet, over de weigering van een kredietgever om een afbetalingsplan te aanvaarden, over problemen met de herroeping van het consumentenkrediet en over (verplichte) schuldsaldoverzekeringen.
- 14 % van de klachten ging over betalingsdiensten zoals onvoldoende info over transactiekosten en het laattijdig uitvoeren van domiciliëringen of overschrijvingen.

Daarnaast controleerde de Economische Inspectie 300 kredietreclames (in huis-aan-huisbladen, in dagbladen, in winkels, op websites, op radio en televisie) over consumentenkrediet. In meer dan de helft (56 %) van de reclames werd een inbreuk vastgesteld met als resultaat 150 waarschuwingen en 17

processen-verbaal. De meest voorkomende inbreuken waren:

- het ontbreken van de verplichte standaardinformatie zoals de contante prijs, de voorschotten, de slogan “let op, geld lenen kost ook geld”,
- het ontbreken van een representatief voorbeeld,
- de verplichte informatie die te klein wordt weergegeven,
- het gebruik van verboden vermeldingen zoals de vermelding “gratis krediet” of het aanzetten tot het nemen van krediet bij een consument die het hoofd niet kan bieden aan schulden.

5. Onlinehandel en -reclame: ongewenste (oplichtings)mails blijven grootste probleem

De Economische Inspectie ontving vorig jaar 10 % minder klachten over onlinehandel en reclame: 2.242 meldingen in 2015 ten opzichte van 2.487 een jaar eerder.

- Het grootste probleem bleef spam (30 % van de meldingen): het ging om ongewenste reclamemails, maar ook om echte oplichtingsmails (bv. phishing, valse waardebonnen, enzovoort).
- Een vijfde van de meldingen ging over het uitblijven van de levering van de bestelde goederen of diensten.
- 12 % van de meldingen betrof woekerprijzen bij concerttickets.
- 11 % van de meldingen ging over afgedwongen aankopen: de consument krijgt een product of dienst zonder dat hij zich bewust is dat hij een contract heeft getekend.

Drie tips om problemen te vermijden

Neem geen overhaaste beslissingen, maar lees aandachtig de voorwaarden of de informatie op de website, op de verpakking of op het etiket.

Wees op uw hoede bij aanbiedingen in winkels, per mail of op sociale media die te mooi lijken om waar te zijn.

Deel geen bank- of kredietkaartgegevens als u het zaakje niet 100 % vertrouwt.

Ontdek veel meer in het volledige jaarverslag 2015:

http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/general/annual_report_2015_e7.jsp

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
City Atrium
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
België
+32 2 277 51 11
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw
Woordvoester
+32 476 45 75 95
chantal.depauw@economie.fgov.be