



Overzicht 2014

De FOD Economie tot uw dienst

Overzicht 2014
De FOD Economie tot uw dienst

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 FOD Economie deze publicatie uitgegeven om de acties voor te stellen die de FOD Economie onder-
nam in het kader van zijn dienstverlening aan de maatschappij en de economie.

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

tel. + 32 2 277 51 11

 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

D/2015/2295/22

124-15



Voorwoord

In zijn hoofdstuk over ambtenarenzaken pleit het regeerakkoord van 10 oktober 2014 voor “een moderne, innovatieve en klantgerichte overheid” die onder meer kwaliteitsvolle prestaties moet leveren, het vertrouwen van burgers en bedrijven moet verdienen en tegelijk de beslissingen van de beleidsmakers loyaal moet ontwikkelen en uitvoeren. Op die manier wordt de overheid “een moderne klant- en resultaatgerichte organisatie, die meebouwt aan een project ten dienste van samenleving en economie”.

De FOD Economie sluit zich vol overtuiging en vastberaden bij dit project aan. Al in 2012 startte hij immers een grootschalig moderniserings- en veranderingsproces met acties als een reorganisatie van het werk, een vereenvoudiging van de procedures, resultaatgerichte opleidingen, enz. Bij de uitvoering van zijn opdrachten past de FOD Economie zijn vier waarden toe, in het bijzonder de waarde “tot uw dienst”. Deze waarde richt zich op alle economische spelers: burgers, kmo's, bedrijven, zowel productie- als dienstenondernemingen, maar ook op federale, gewestelijke en plaatselijke overheden. Positieve en concrete resultaten hiervan vallen vandaag al op.

In deze optiek vond het Directiecomité van de FOD Economie het gepast om in het Overzicht 2014 te focussen op de activiteiten die vallen onder “dienstverlening aan klanten en ondernemingen”. Dit begrip vullen wij ruimer in dan het louter verrichten van een prestatie. Het omvat ook de verplichtingen van de FOD op het vlak van coördinatie, analyse en regelgeving alsook van toezicht op de goederen- en dienstenmarkt.

“De FOD Economie tot uw dienst” komt dus als geroepen om u zeer gevarieerde activiteiten en hun toegevoegde waarde voor te stellen vanuit de invalshoek van de diensten die ons departement aan de hele samenleving en economie verleent.

Een van de specifieke kenmerken van de FOD is de verscheidenheid van zijn bevoegdheden, waarvan de gemeenschappelijke noemer nochtans het dagelijkse leven van elke burger, consument, ondernemer of onderneming is. Energiebevoorrading, elektriciteitsprijzen, bescherming van auteursrechten, cyberveiligheid, verzekeringen, geneesmiddelenprijzen, handelsbeleid en embargo, prijsobservatie en inflatie- en indexberekening, afmetingen van onze huishoudtoestellen, controle op winkelweegschalen, veiligheid van speeltuinen, naleving van handelspraktijken, namaak, ..., allemaal onderwerpen waarvoor de FOD Economie bevoegd is. Veel van deze thema's komen bijna dagelijks in de actualiteit of pers of hebben betrekking op het dagelijkse leven van ons allemaal.

Het eerste hoofdstuk beschrijft de strategische positie die de FOD Economie als informatiebron inneemt. Hij gebruikt hiervoor diverse verspreidingskanalen.

In het tweede hoofdstuk komt zijn prominente rol aan bod als federale autoriteit op het vlak van internationale en Europese coördinatie, ten dienste van de federale regering en de deelregeringen, vooral bij de governance van de interne markt. De FOD Economie beantwoordt aldus aan de efficiëntievereisten van de regering.

4

Het derde hoofdstuk belicht de diverse diensten die de FOD Economie tijdens de levensloop van een onderneming aanbiedt. De Kruispuntbank van Ondernemingen speelt een cruciale rol bij de oprichting van een bedrijf. Technische reglementering, ondersteuning voor innovatie of van de buitenlandse handel komen onder meer ook aan bod.

Het vierde hoofdstuk is gericht op de consument. Door zijn relatief zwakke positie op de goederen- en dienstenmarkt geniet hij tal van beschermingsmaatregelen.

Het Overzicht 2014 sluit af met een belangrijk hoofdstuk over het markttoezicht. Het is een van de vier kerntaken van de FOD Economie die zowel ondernemingen als consumenten ten goede komt.

Hopelijk getuigt dit overzicht van de inzet en de motivatie van alle medewerkers van de FOD, ondanks het ongunstige conjunctuurklimaat waarin iedereen zijn uiterste best doet om de rol van openbare dienstverlener steeds beter maar met steeds minder middelen te vervullen. Dit Overzicht 2014 is er getuige van.

Jean-Marc Delporte

Voorzitter van het Directiecomité



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

INHOUDSTAFEL

Voorwoord	3
Inleiding	9
1. De FOD Economie: bron van informatie	11
1.1. Dienst van de Woordvoerder	11
1.2. Contact Center	11
1.3. Website	13
1.4. Newsletter	14
1.5. Sociale media	14
1.6. Publicaties	15
1.7. Trefpunt Economie	16
1.8. Focus van het Kmo-observatorium	16
1.9. Infoshop	16
2. De FOD ten dienste van de regering	17
2.1. Twee transversale strategische doelstellingen	17
2.2. Europese coördinatie	18
2.3. Interne marktgovernance	20
2.3.1. IMI	20
2.3.2. Digitale agenda	20
2.3.3. De Small Business Act	21
2.3.4. Product Safety Package	23
2.3.5. De FOD Economie: hoofdrol bij het coördineren van de toepassing van de Dienstenrichtlijn	24
2.3.6. Observatiedossiers automobielsector binnen de context interne markt	26
2.3.7. Energy Union	27
2.4. Partnerschap met Federaal Planbureau en Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (concurrentievermogen)	28
2.5. Efficiënte organisatie	30
2.5.1. Nieuwe werkprocessen	30
2.5.2. Klachtenmanagement bij de FOD Economie	31
3. De FOD ten dienste van de ondernemingen	33
3.1. Transparantie	33
3.1.1. Statistieken	33

3.1.2.	Datawarehouse.....	34
3.1.3.	Studies en analyses.....	35
3.1.4.	Naar de afschaffing van de 1 en 2 eurocentstukken voor contante betalingen.....	38
3.2.	De oprichting van de onderneming.....	39
3.2.1.	Identificatie.....	39
3.2.2.	Vergunningen.....	39
3.2.3.	Vereenvoudiging.....	44
3.3.	Omkadering van de onderneming.....	45
3.3.1.	Het Wetboek van economisch recht.....	45
3.3.2.	Boekhoudrecht.....	46
3.3.3.	Advocacy inzake mededingingsrecht.....	47
3.3.4.	Technische reglementeringen.....	47
3.3.5.	Vergunningen.....	53
3.3.6.	De kmo-test.....	57
3.3.7.	De diamantsector.....	58
3.4.	Ondersteuning voor innovatie.....	59
3.4.1.	Intellectuele eigendom.....	59
3.4.2.	De Normen-Antennes en het prenormalisatieonderzoek.....	61
3.4.3.	De innovatiepremie.....	61
3.4.4.	De dienst Metrologie ondersteunt innovatie.....	62
3.4.5.	Steun voor wetenschappelijk onderzoek.....	65
3.5.	Ondersteuning van de buitenlandse handel.....	66
3.5.1.	Verdediging handelsbelangen.....	66
3.5.2.	Buitenlandse Investeringen.....	69
3.5.3.	Nationaal Contactpunt.....	70
4.	De FOD ten dienste van de consument.....	71
4.1.	Transparantie.....	71
4.1.1.	De energieverbruiker in de geliberaliseerde markt.....	71
4.1.2.	"Gas en elektriciteit: durf vergelijken!".....	72
4.1.3.	E-commerce campagne.....	72
4.1.4.	Etikettering.....	73
4.1.5.	Transparante prijzen.....	74
4.1.6.	Klachten.....	77
4.2.	Reglementering.....	78

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

4.2.1.	Wetboek van economisch recht.....	78
4.2.2.	Tarifiering schuldsaldooverzekeringen hypothecair krediet enige eigen woning	79
4.2.3.	Vereenvoudiging.....	80
5.	Het toezicht door de FOD ten dienste van de consumenten en ondernemingen.....	85
5.1.	Veiligheid.....	85
5.1.1.	Energiebevoorradingszekerheid: "OFF ON"	85
5.1.2.	Infrastructuur.....	86
5.1.3.	Markttoezicht op elektrische apparaten.....	86
5.1.4.	Centraal Meldpunt	87
5.1.5.	Producten en diensten.....	87
5.1.6.	Metrologie en hoog markttoezicht	88
5.2.	Inspectie.....	90
5.2.1.	Algemene onderzoeken	90
5.2.2.	Namaak.....	97
5.2.3.	Massafraude	102
5.3.	Klachten.....	106
5.3.1.	Klachtenbeheer	106
5.3.2.	Sectoren waarop de meldingen het vaakst betrekking hebben.....	107
5.3.3.	Wetgevingen waarop de meldingen het vaakst betrekking hebben	108
5.3.4.	Verkoopmethodes en promotiemethodes.....	108
5.4.	Empowerment.....	110
5.4.1.	Algemeen.....	110
5.4.2.	Informatie aan de ondernemingen en aan de consumenten.....	111
5.5.	Bemiddeling.....	115
5.5.1.	Bemiddeling: buitengerechtelijke geschillenbeslechting.....	115
5.5.2.	Belmed, platform voor onlinebeslechting van consumentengeschillen.....	116
5.5.3.	Sectorale bemiddelingen	117
5.6.	In contact treden met de Economische Inspectie	118
5.6.1.	Een melding indienen	118
5.6.2.	Een vraag stellen	118
5.6.3.	Persoonlijk contact.....	118
	Lijst van afkortingen.....	120

Lijst van grafieken

Grafiek 1. Raadpleging van economie.fgov.be in 2014.....	13
Grafiek 2. Belgisch SBA-profiel.....	22
Grafiek 3. Nationale keten van herleidbaarheid van metingen.	51
Grafiek 4. Meest betrokken sectoren bij klachten.....	107
Grafiek 5. Klachten over de verkoopmethodes	109
Grafiek 6. Klachten over de promotiemethodes.....	109

Lijst van tabellen

Tabel 1. Top 5 van de thema's behandeld in eerste lijn door het Contact Center in 2014.....	12
Tabel 2. Overzicht van het totaal aantal verzonden berichten.....	15
Tabel 3. Overzicht van het aantal views op Youtube.....	15
Tabel 4. Aanvragen om EG-verklaring in het Nederlands en Duits.....	40
Tabel 5. Aanvragen om EG-verklaring in het Frans	40
Tabel 6. Nederlandstalige examens basiskennis bedrijfsbeheer.....	41
Tabel 7. Franstalige examens basiskennis bedrijfsbeheer.....	41
Tabel 8. Nederlandstalige examens beroepsbekwaamheid.....	41
Tabel 9. Franstalige examens beroepsbekwaamheid.....	41
Tabel 10. Soort meldingen bij de Economische Inspectie in 2014.....	108



Inleiding

Strategie van de FOD Economie

In een sterk evoluerende Belgische en internationale economische context bestaat de opdracht van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie erin de voorwaarden te scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.

De strategie van de FOD Economie berust al enkele jaren op een matrix die de vier kerntaken van onze FOD, met name het Belgische standpunt coördineren, de markt kennen, ze reglementeren en er toezicht op houden, kruist met vier krachtlijnen, namelijk een competitieve economie ondersteunen, de consument beschermen, streven naar een duurzame economie en zorgen voor een transparante markt.

De FOD Economie tot uw dienst

In de huidige steeds veranderende sociale en economische context moet een organisatie meer doen met minder. In dit klimaat wil de FOD Economie een nieuwe ondernemingscultuur creëren om erkend te worden als een aantrekkelijk departement vanwege zijn expertise en als een “klantgerichte” organisatie.

Naast “uitmuntend”, “respect” en “samen sterk” is “tot uw dienst” een van de vier waarden die de medewerkers van de FOD Economie gedefinieerd hebben op basis van een participatief besluitvormingsproces. Deze waarde vormt de leidraad in de dagelijkse werking van zowat 2.000 ambtenaren en houdt in dat we ons inzetten voor

het algemeen belang door voortdurend aandacht te schenken aan onze “klanten”. We behandelen collega’s, burgers, ondernemingen en andere betrokken partijen zoals wij willen dat ze ons behandelen.

“Only-onceprincipe”

De “Only-oncewet”¹ van 5 mei 2014 heiligt het principe van de unieke gegevensinzameling. Dit beginsel legt de betrokken besturen twee verplichtingen op:

1. de verplichting om “unieke sleutels” te gebruiken, met name de ondernemingsnummers via de Kruispuntbank van Ondernemingen en het Rijksregisternummer;
2. de verplichting tot hergebruik van de gegevens die in de authentieke bronnen beschikbaar zijn.

Deze uit de wet voortvloeiende verplichtingen zijn van toepassing op alle federale diensten en instanties. De [Dienst Administratieve Vereenvoudiging](#) (DAV) staat in voor de coördinatie en de toepassing van deze wet. In dat kader nam de FOD Economie deel aan de informatievraag van de DAV over onze informatica-uitrusting en onze organisatiestructuur. De FOD deelde de DAV de lijst mee van de door onze diverse diensten gebruikte ICT-toepassingen en databanken, evenals de verschillende ermee gepaard gaande machtigingen. Onze Algemene Directie Statistiek echter mag krachtens de wet betreffende de openbare statistiek geen informatie over haar databanken meedelen, maar ze kan gebruikmaken van de inventaris van databanken die momenteel bij de DAV wordt opgesteld.

De wet trad in werking op 14 juni 2014 en voorziet in een overgangsperiode tot 1 januari 2016 voor diegenen die nog niet beschikken over de machtigingen voor toegang tot de gegevens van de authentieke bronnen. Op die manier kunnen zij de nodige toegangsmachtigingen vragen en hun regelgeving of interne procedure eventueel aan de Only-oncewet aanpassen

1 [Wet van 5 mei 2014](#) houdende verankering van het principe van de unieke gegevensinzameling in de werking van de diensten en instanties die behoren tot of taken uitvoeren voor de overheid en tot vereenvoudiging en gelijkschakeling van elektronische en papieren formulieren, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 4 juni 2014.



1. De FOD Economie: bron van informatie

1.1. Dienst van de Woordvoerder

11

In 2014 verstuurde de Dienst van de Woordvoerder 48 persberichten en organiseerde 5 persconferenties. De woordvoerders gaven meer dan 130 radio- en tv-interviews en beantwoordden in totaal meer dan 700 persvragen.

De FOD Economie beschikt op zijn website over een “pressroom” die bedoeld is om de relatie met de pers te vergemakkelijken. Hoewel ze voornamelijk bestemd is voor journalisten, is ze ook toegankelijk voor het grote publiek. In de pressroom vindt u alle persberichten, de samenstelling van het Directiecomité, de belangrijkste strategische documenten, dossiers over specifieke actuele onderwerpen en artikels of uitzendingen die thema's van de FOD Economie aankaarten. De gegevens van de woordvoerder en adjunct-woordvoerders, en ook de officiële tweets van de FOD zijn er te lezen.

<http://economie.fgov.be/nl/Pressroom/>

1.2. Contact Center

Het Contact Center is het laagdrempelige centrale aanspreekpunt voor alle burgers en ondernemingen die vragen hebben over de bevoegdheden van de FOD Economie. Het is bereikbaar via een gratis telefoon- en faxnummer, voicemail, e-mail, formulieren op onze website en per brief.

In 2014 verwerkte het Contact Center 106.846 contacten – een stijging met 1 % t.o.v. 2013. De inboundcontacten kunnen opgesplitst worden in 85.582 telefonische contacten, 12.488 e-mails en faxen, 6.838 webformulieren en 1.938 voicemailberichten.

Tabel 1. Top 5 van de thema's behandeld in eerste lijn door het Contact Center in 2014

Thema	Aantal vragen	In % van het totaal aantal vragen
Kruispuntbank van Ondernemingen	37.992	36
Verandering van de gegevens	6.698	6
Gegevens opzoeken	5.768	5
Energie	26.095	24
Sociale maatregelen op de energiefactuur	17.945	17
Gas en elektriciteitsmarkt	2.447	2
Consumentenbescherming	11.438	11
Klachten	3.683	3
Alternatieve geschillenbeslechting	2.377	2
Enquêtes	9.450	9
Statistieken	5.775	5

Bron: FOD Economie, Contact Center.

De thema's die de FOD behandelt, worden opgedeeld in drie grote groepen namelijk:

- ondernemingen;
- consumenten;
- statistieken en enquêtes.

Het thema ondernemingen neemt met 43.727 vragen 41 % van de inkomende contacten voor zijn rekening. Het gaat dan vooral om vragen over de Kruispuntbank van Ondernemingen (opzoeken en wijzigingen van gegevens, attesten, ondernemingsnummer en ondernemingsloketten), de toegang tot het beroep, de centrale examencommissie en de ambulante handel.

Het thema consumenten is met 37.533 vragen of 35 % van de vragen het tweede grootste thema. De grote slokop binnen het thema is het sociale tarief voor energie dat staat voor zowat de helft van de vragen. Andere belangrijke onderwerpen zijn: klachten, alternatieve geschillenbeslechting, garantie en reiscontracten.

Het thema statistieken en enquêtes ten slotte staat in voor 18.840 inkomende vragen, goed voor 15 % van het totaal. De hoofdmoot van de vragen komt hier op rekening van de structuurenquête voor ondernemingen gevolgd door statistieken over economie en financiën en de enquête naar de arbeidskrachten.

Het restant van de oproepen valt onder het doorgeefluik. Zowat 9 % (9.498 vragen) gaan over bevoegdheden die niet tot de FOD Economie behoren. Hier wordt steeds getracht de oproepers zoveel mogelijk door te verwijzen naar de competente instan-

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

tie, zowel op federaal als regionaal niveau. Een kleine 5 % (5.407 oproepen) worden doorgeschakeld naar de specialisten in de FOD. Door het opnemen van meer thema's en een uitbreiding van de FAQ's (veel gestelde vragen) wordt getracht dat aantal te verminderen en de vragers onmiddellijk en volledig te antwoorden.

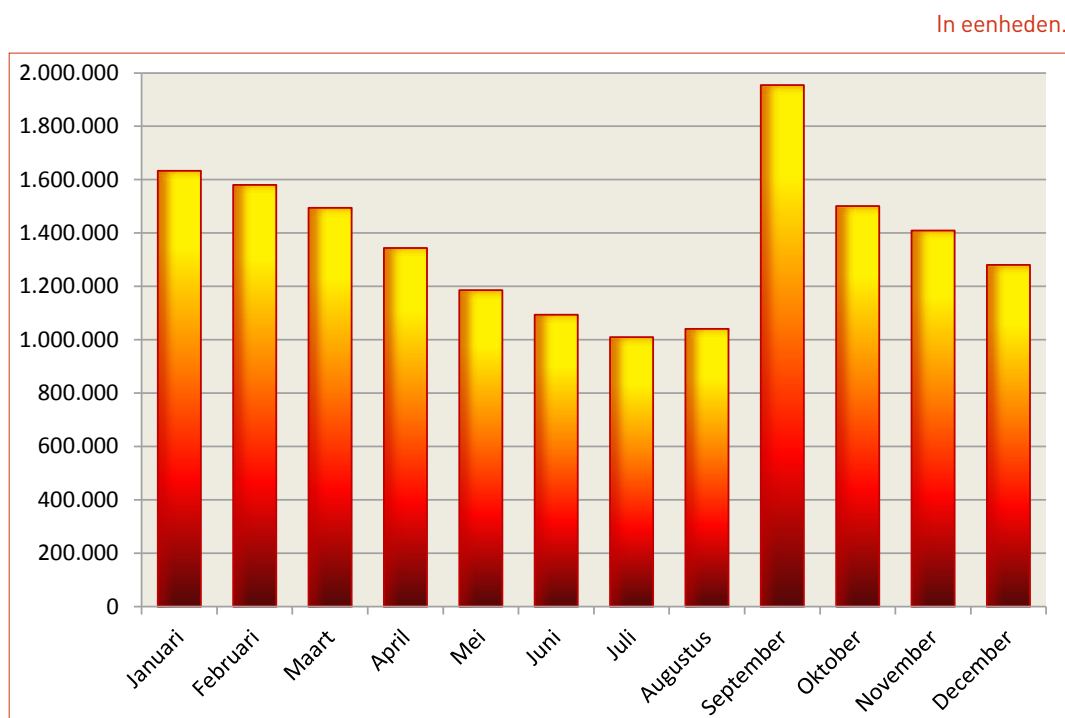
De gemiddelde responstijd voor het beantwoorden van oproepen bedroeg 1 minuut 36 seconden. Het Contact Center onderschreef mee het Charter voor klantvriendelijkheid dat o.a. een antwoordtijd van 2 minuten 30 seconden vooropstelt. Het behaalde gemiddelde bewijst dat heel wat oproepen binnen die tijd worden beantwoord. Het blijft uiteraard een uitdaging om alle oproepers binnen de gestelde termijn te woord te staan.

1.3. Website

De FOD Economie stelt burgers en ondernemingen een website ter beschikking om aan hun informatiebehoeften te beantwoorden. Momenteel bevat deze site 8.000 pagina's.

De dienst "Kwaliteit en Inhoud van de Communicatie" van de Directie Communicatie moet de website verder ontwikkelen en de kwaliteit van de in haar pagina's geïntegreerde inhoud waarborgen. Bovendien ondersteunt deze dienst de opleiding van de gedecentraliseerde webbeheerders door hen advies te verstrekken voor het opstellen van webteksten.

Grafiek 1. Raadpleging van economie.fgov.be in 2014



Bron: FOD Economie.

In 2014 werd de website van de FOD Economie bijna 16,5 miljoen keer door meer dan 5,3 miljoen internetgebruikers bezocht die in totaal 21,82 miljoen pagina's raadpleegden.

De website werd het meest geraadpleegd in januari (1,63 miljoen), februari (1,58 miljoen), september (1,95 miljoen) en oktober (1,50 miljoen). De frequente raadpleging in september kan worden verklaard door de lancering van het "portaal elektriciteitsschaarste" naar aanleiding van het mogelijke stroomtekort voor de winter 2014-2015 (<http://economie.fgov.be/nl/elektriciteitsschaarste/>).

De website werd echter minder bezocht tijdens de vakantie, meer bepaald in juni (1,09 miljoen bezoeken), juli (1 miljoen) en augustus (1,04 miljoen).

De meeste bezoekers komen uit België. De buitenlandse bezoekers zijn meestal uit Frankrijk of Nederland afkomstig.

1.4. Newsletter

De elektronische nieuwsbrief heeft als doel consumenten, bedrijven en stakeholders (scholen, gemeenten, federaties, ambtenaren, advocatenkantoren...) elke maand te informeren over nieuwe reglementeringen en projecten die een invloed hebben op het leven van verbruikers en ondernemingen. Deze newsletter wordt ten minste een keer per maand naar ruim 1.400 abonnees gestuurd. <http://economie.fgov.be/nl/fod/Newsletter/>

1.5. Sociale media

De FOD is aanwezig op Facebook, Twitter en Youtube. We schakelen deze kanalen in als integraal onderdeel van onze communicatiemix. Ze vormen eveneens een kanaal om vragen te stellen.

In 2014 plaatsten we 2.244 statusupdates en beantwoordden we 178 vragen. De gemiddelde antwoordtijd bedroeg 13u23.



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

Tabel 2. Overzicht van het totaal aantal verzonden berichten

Kanaal	Profiel	Totaal
Twitter	@FODEconomie	561
	@SPFEconomie	535
Facebook	FOD Economie	428
	SPF Economie	433
LinkedIn		257
Youtube	FODEconomie	15
	SPFEconomie	15
Totaal		2244

Youtube werd in 2014 onder andere ingeschakeld in het kader van de campagne "e-shop-defense". Deze campagne kende een groot succes en gaf aanleiding tot een sterke stijging van het aantal views.

Tabel 3. Overzicht van het aantal views op Youtube

Kanaal	Views	Geschatte aantal minuten
FOD Economie	8.183	9.850
SPF Economie	7.295	9.047
Totaal	15.478	17.897

<https://twitter.com/FODEconomie>

<https://www.facebook.com/FODEconomie>

1.6. Publicaties

De FOD Economie beschikt over een drukkerij. Alle publicaties worden intern ontworpen en gedrukt.

In 2014 publiceerde de FOD 253 brochures en 144 folders. Daarvan werden er respectievelijk 37 en 8 exclusief online verspreid.

Dit resulteerde in 3.080.976 afdrukken op A4-formaat zwart/wit en 5.891.214 afdrukken op A4-formaat kleur. Goed voor een totale oplage van 8.972.190 afdrukken of een daling van 21,47 % ten opzichte van 2013.

Deze daling is het gevolg van een bewuste keuze om zoveel mogelijk publicaties elektronisch aan te bieden (website) of op elektronische drager te verspreiden. Daarbij houden we wel telkens rekening met het doelpubliek en waken we er over geen digitale kloof te creëren.

1.7. Trefpunt Economie

Sinds 2013, publiceert de FOD Economie driemaandelijks een tijdschrift van sociaal-economische analyse, "[Trefpunt Economie](#)". Deze elektronische publicatie biedt diepgaande analyses over verschillende thema's die betrekking hebben op de consumenten, het bedrijfsleven en de economie in het algemeen. Deze publicatie is een uitstekende vitrine van de expertise van de agenten van de FOD Economie.



1.8. Focus van het Kmo-observatorium

Sinds eind 2014 biedt de FOD Economie drie maal per jaar een nieuwe publicatie aan, gericht op zelfstandigen en kmo's: [Focus van het Kmo-observatorium](#). Deze publicatie snijdt specifieke thema's aan zoals: de demografie van de ondernemingen, oprichting en sluiting van bedrijven, de financiering van de kmo's; de tewerkstelling, gegevens over bepaalde sectoren zoals de kleinhandel, enz.



1.9. Infoshop

De Infoshop heeft 593 fysieke bezoekers ontvangen die met allerlei vragen langskwamen, zowel over bevoegdheden van de FOD Economie als andere vragen. De medewerkers geven al naargelang het geval een rechtstreeks antwoord, stellen relevante brochures ter beschikking of verwijzen door naar de instanties die bevoegd zijn voor de gevraagde materie.

Daarnaast kwamen ook nog 846 e-mails en 535 telefonische oproepen binnen. Op basis van al deze contactnames en de bestellingen via de website werden 20.220 Franstalige, 10.308 Nederlandstalige en 8 Duitstalige publicaties verzonden.



2. De FOD ten dienste van de regering

2.1. Twee transversale strategische doelstellingen

17

In november 2014 bekrachtigde het Directiecomité tijdens een strategisch seminarie de transversale strategische doelstellingen die in het managementplan van de voorzitter werden gedefinieerd. Deze doelstellingen worden in de eerste met de voogdijminister gesloten bestuursovereenkomst opgenomen. De eerste twee doelstellingen hebben betrekking op de exclusieve, betrouwbare en innovatieve ondersteuning die aan de sociaaleconomische uitdagingen en prioriteiten van de federale regering worden gegeven, met bijzondere aandacht voor het “think small first”-principe, evenals op de naleving van het regelgevende kader van de economische unie en onze rol van bruggenbouwer met het oog op een open partnerschap met de gewesten.

De FOD Economie focust dus voortdurend op de Europese verbintenissen van België en op de prioriteiten van de federale regering. Uitgaande van de EU2020-strategie voor een duurzame en inclusieve groei vervult de FOD Economie een sleutelrol in de governance van de interne markt door het vrije verkeer van goederen en diensten te waarborgen, rekening houdend met de rechten van de consumenten en van de meest kwetsbare economische spelers.

Met de opeenvolgende staatshervormingen werden een aantal bevoegdheden naar de gewesten en gemeenschappen overgeheveld. Toch werkt de FOD Economie in goede verstandhouding met de deelstaten samen en baseert hij zich hiervoor op erkende en doeltreffende coördinatiemechanismen zoals de Interministeriële Economische Commissie voor alle economische aangelegenheden, het ENOVER-platform voor het energiebeleid en het institutionele overleg over de statistiek.

2.2. Europese coördinatie

De interne markt verwijst naar de Europese Unie (EU) als één grondgebied zonder binnengrenzen of andere regelgevende belemmeringen voor het vrije verkeer van goederen en diensten, personen en kapitaal. Een goed functionerende interne markt stimuleert de concurrentie en handel, verbetert de efficiëntie en verhoogt de kwaliteit. De Europese interne markt is een van de grootste verwezenlijkingen van de EU. Het is de motor van economische groei en maakt het dagelijkse leven van de Europese bedrijven en consumenten makkelijker.

Op 29 juni 2009 nam de Europese Commissie maatregelen om de werking van de interne markt te verbeteren². Deze aanbevelingen (10 in totaal) waren vergezeld van een bijlage met goede praktijken in bepaalde lidstaten, waarop iedere lidstaat zich kon inspireren. De Commissie gelastte de lidstaten een rapport op te stellen aangaande de implementatie van deze aanbevelingen. Dit rapport was in zekere zin een stand van zaken van de in de lidstaten genomen maatregelen om de goede werking van de interne markt te waarborgen. De FOD Economie stuurde het overleg en de coördinatie met de federale en regionale departementen via de Interministeriële Economische Commissie. Het eindrapport, dat geen wettelijke verplichting maar een formeel document was, werd op 4 mei 2012 door de Permanente Vertegenwoordiging van België bij de EU aan de Commissie overgemaakt.

Naast de aanbevelingen, publiceerde de Europese commissie in 2011 een single market act (SMA I) met daarin twaalf hefboomen om de groei van de interne markt te stimuleren en het vertrouwen te versterken. Dit werd gevolgd door het voorstel van een tweede reeks acties (Single Market Act II) in oktober 2012 voor de verdere ontwikkeling van de interne markt en het exploiteren van het onbenutte potentieel als motor voor groei. De Europese Commissie had zich ertoe verbonden alle wetgevende maatregelen vóór de lente van 2013 en alle niet-wetgevende maatregelen vóór het einde van 2013 voor te stellen. De wetgevende teksten moesten door het Europees Parlement en de EU-Raad volgens een versnelde procedure worden onderzocht en prioritair vóór de lente van 2014 en de Europese verkiezingen worden aangenomen. Het resultaat was matig, met name op het vlak van vervoer en mobiliteit, energie, digitale economie en consumentenbescherming, waar er nog veel werk aan de winkel is.

2 Publicatieblad van de Europese Unie L 176/17 (07.07.2009).



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

Ook al hebben sommige maatregelen een impact gehad op de burgers en de ondernemingen, de meeste spelers (Europese instellingen, lidstaten, bedrijfsfederaties, academische wereld) erkennen vandaag dat er enerzijds nog te onderzoeken "groeimarges" zijn en anderzijds nog ongerechtvaardigde en disproportionele belemmeringen en eisen die het volle potentieel van de interne markt in de weg staan. Het versterken van de maatregelen voor de interne markt vormt momenteel de kern van de Europese activiteit van de FOD Economie.

De FOD Economie ziet toe op de naleving van het normatieve kader van de economische unie en speelt de rol van bruggenbouwer bij de governance van de interne markt, en dit in een geest van openheid, luisterbereidheid en partnerschap met de gewesten. De FOD Economie zorgt voor de regulering van de goederen- en dienstenmarkt door enerzijds een stabiel, aangepast en innoverend regelgevend kader te creëren en anderzijds de belangen van de zwakste spelers, met name de consumenten en de kmo's, te beschermen.

De FOD Economie werkt mee aan de voorbereiding voor de Raad Concurrentievermogen van de Europese Unie en bracht een "Non-paper" in mei 2014 uit over de toekomst van de interne markt. Wat het standpunt aangaande de toekomst van de interne markt betreft, moet in de eerste plaats ervoor gezorgd worden dat het nieuw wetgevend kader correct en daadwerkelijk wordt toegepast.

Bovendien stelt de FOD Economie aan de Commissie acties voor om de uitvoering van de Europese beleidslijnen te vergemakkelijken en hun doeltreffendheid te vergroten:

- duidelijke en precieze indicatoren bepalen die het mogelijk maken om de evolutie van de processen zo nauwkeurig mogelijk op te volgen;
- gemeenschappelijke definities uitwerken die echte Europese vergelijkingen zouden toelaten;
- ervoor zorgen dat de genomen initiatieven hun doelpubliek naar behoren bereiken, met name door een regelmatige evaluatie van de uitgevoerde initiatieven voor te stellen.

De FOD Economie staat ten dienste van onze bedrijven en vertegenwoordigt hen bij de Europese instellingen om een goed functionerende eengemaakte markt te helpen bewerkstelligen.

2.3. Interne marktgovernance

2.3.1. IMI

In de loop van 2014 werd het actiedomein van het Informatiesysteem van de Interne Markt (IMI) met nieuwe wetgevende domeinen uitgebreid, die modules worden genoemd in de online-informaticatoepassing, door de Europese Commissie beheerd. Concreet gezien wordt een nieuwe kennisgevingsmogelijkheid aan de bestaande module “Beroepskwalificaties” toegevoegd. Daarnaast wordt er ook een nieuwe module “Treinmachinistenvergunningen” in opgenomen, die momenteel wordt getest naar aanleiding van het uitvoeringsbesluit van de Commissie 2014/89/EU van 14.02.2014.

De aanpassing van de module “beroepskwalificaties” maakt het dus sinds september 2014 mogelijk om nieuwe professionele diploma’s van architecten en gezondheidswerkers of wijzigingen van die diploma’s te melden.

De integratie van de module “treinmachinistenvergunningen” laat sinds september 2014 ook toe om informatie bekend te maken aan en uit te wisselen met andere lidstaten, zodat de registratie van een treinmachinist uit een andere lidstaat kan worden geverifieerd of aan de lidstaat van afgifte kan worden gevraagd om de vergunning te laten schorsen.

Aangezien de FOD Economie de goede werking van IMI voor België moet vrijwaren door bemiddeling van zijn nationale coördinator (NIMIC), heeft hij verschillende opleidingen gegeven voor het gebruik van deze modules door de Belgische bevoegde overheidsbesturen. De NIMIC onderhoudt geregelde betrekkingen met de IMI-coördinatoren van andere federale departementen en van de deelstaten die IMI moeten gebruiken. Hij staat in voor de technische support op vraag van de coördinatoren en/of de gebruikers en geeft ook contextuele en technische opleidingen voor het gebruik van het systeem, afhankelijk van de behoeften. Hierbij zorgt hij ervoor dat de samenhang van de Belgische architectuur die voor de werking van IMI werd ontworpen, wordt behouden.

2.3.2. Digitale agenda

In het kader van de Europese digitale agenda keurde ons land in 2013 een digitaal actieplan “Een Digitale Agenda voor België” goed. Dit plan was het resultaat van een vruchtbare samenwerking tussen tal van Belgische institutionele spelers.

Onder impuls van de FOD Economie werd een eerste ontwerp voorgelegd aan de sectorregulator, het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, evenals aan Fedict, het federale departement dat belast is met e-government. Aangezien de beoogde maatregelen heel wat bevoegdheden omvatten die onder de gefedereerde entiteiten ressorteren, werden deze laatste ook geraadpleegd in het in 2011 opgerichte Stuurcomité voor de Follow-up en de Implementatie van de Europese Digitale

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

Agenda. De input van al deze leden heeft het mogelijk gemaakt dit ontwerp te verrijken en het een nationaal karakter te geven.

De digitale agenda voor België werd op 6 november 2013 door het Overlegcomité aangenomen en heeft de goedkeuring van alle nationale overheidsinstanties gekregen.

Om ook de privésector hierbij te betrekken, heeft de minister van Economie op 18 december 2013 dit document voor advies voorgelegd aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (RCT), dat het referentieadviesorgaan ter zake is. Het Comité heeft op 24 februari 2014 een advies ingediend. Er werd een herziene versie met de meeste opmerkingen van het RCT en ook feitelijke wijzigingen opgesteld.

In november 2014 kondigde de minister van Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post, de creatie van een "Digitale Agenda voor België" aan na een raadplegings- en overlegfase, die het bestaande plan zal vervangen.

2.3.3. De Small Business Act

De kmo-gezant (SME Envoy)

Het netwerk van kmo-gezanten bij de Europese Unie³, waarin de directeur-generaal van de Algemene Directie K.M.O.-beleid van de FOD Economie België vertegenwoordigt, is vier maal bijeengekomen. De kmo-gezanten hebben als opdracht om de Small Business Act (SBA) uit te voeren, de "goede praktijken" te verspreiden en nieuwe initiatieven voor de kmo's voor te stellen.

Het netwerk heeft in de loop van 2014 onder meer en met het oog op de kmo's, volgende vraagstukken besproken: Key Enabling Technologies (sleuteltechnologieën), een tweede kans voor niet-frauduleuze gefailleerden, vergunningen, opleidingen en vaardigheden en bedrijfsoverdracht, of nog dit van de administratieve vereenvoudiging. Wat dit laatste betreft, kreeg België de opdracht om een Europese rapportering te maken over de "Kmo-toets". Deze rapportering werd op de vergadering van maart 2015 in Parijs voorgesteld.

Het netwerk heeft in december 2014 zijn eerste verslag voorgelegd aan de Raad voor de Concurrentiekracht, en de Raad heeft zijn tevredenheid daarover uitgesproken. Het rapport is nuttig voor de komende beleidsmaatregelen voor de kmo's.

Het debat tussen het netwerk van kmo-gezanten (de SME Envoys) en de Europese kmo-organisaties, over het uit te stippelen kmo-beleid, is terug te vinden in het commissiedocument voor publieke consultatie "Een krachtig Europees beleid ter ondersteuning van het mkb en ondernemers in 2015-2020"⁴.

3 SME Envoys network: http://ec.europa.eu/growth/smes/business-friendly-environment/small-business-act/sme-envoys/index_en.htm.

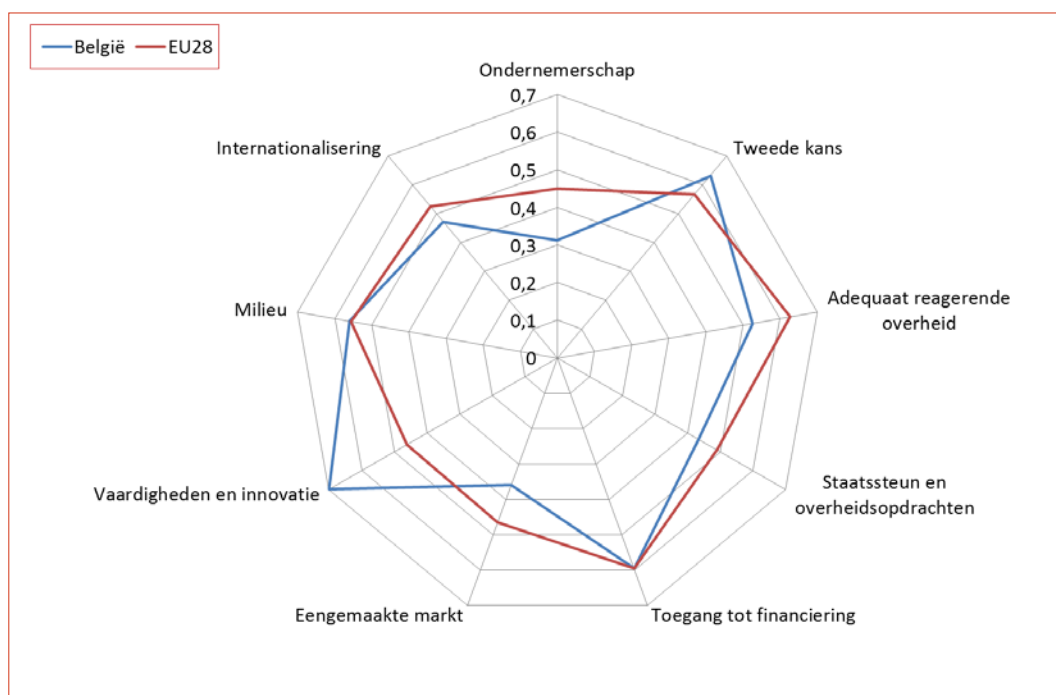
4 [http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7744&lang=nl&tpa_id=0&title=Een-krachtig-Europees-beleid-ter-ondersteuning-van-het-mid-den--en-kleinbedrijf-\(mkb\)-en-ondernemers-2015-2020--Openbare-raadpleging](http://ec.europa.eu/growth/tools-databases/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=7744&lang=nl&tpa_id=0&title=Een-krachtig-Europees-beleid-ter-ondersteuning-van-het-mid-den--en-kleinbedrijf-(mkb)-en-ondernemers-2015-2020--Openbare-raadpleging)

De SBA Fact Sheets

De SBA Fact Sheets zijn een monitoringinstrument dat de Europese Commissie in overleg met de lidstaten heeft uitgewerkt. Het zijn fiches die de uitvoering van 10 SBA-thema's in iedere lidstaat schetsen op basis van zowel kwantitatieve (een groot aantal geharmoniseerde indicatoren) als kwalitatieve gegevens (een opsomming van de voornaamste beleidsmaatregelen van het afgelopen jaar).

Grafiek 2 toont het Belgische "SBA-profiel" zoals de Europese Commissie dit voor 2014 heeft opgesteld.

Grafiek 2. Belgisch SBA-profiel



Bron: Europese Commissie – SBA Fact Sheets 2014

De samengestelde indicator voor ondernemerschap in België toont nog altijd een zekere achterstand met het gemiddelde van de 28 lidstaten, hoewel België een inhaalbeweging uitvoert sinds 2008.

De Belgische prestatie op het gebied van de toegang tot financiering komt in grote lijnen overeen met het Europese gemiddelde. Maatregelen ter verbetering van het wettelijk kader voor durfkapitaal en van de juridische omgeving

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

voor waarborgen en voorzieningen voor waardeverminderingen, zouden ruimere financieringsmogelijkheden creëren, met name voor start-ups en innoverende bedrijven.

Voor vaardigheden en innovatie toont de grafiek aan dat de kleine en middelgrote ondernemingen goed presteren in onlinehandel: één kmo op vijf verkoopt online, tegen gemiddeld één op zeven in de Europese lidstaten. Maar dit staat wel in contrast met de omzet uit elektronische handel die op het niveau van het Europese gemiddelde blijft. Dit betekent dat grote aankopen nog vaker op de traditionele manier gebeuren.

We vermelden nog dat de SBA Fact Sheet het inwerkingtreden van de kmo-toets weer spiegelt, en de tevredenheid daarover in het bedrijfsleven, en de verplichting sinds 2014, om een risicoanalyse uit te voeren op wetsontwerpen en ontwerpen van besluit voor zover die in Ministerraad moeten worden overlegd.

De coördinatievergaderingen

De dienst Internationaal Beleid van de Algemene Directie K.M.O.-Beleid werkt mee met de Europese Commissie en volgt verschillende Europese dossiers en programma's op, zoals de Small Business Act (SBA) en de SBA Fact Sheet, de European Enterprises Promotion Awards (EEPA), en het programma Competitiveness of Enterprises and Small and Medium-sized Enterprises (COSME), en ondersteunt de nationale SME Envoy. De dienst is ook actief in de werkgroep SME and Entrepreneurship en de Finance Scoreboard van de OESO. Hiervoor moet de dienst zorgen voor een perfecte coördinatie, met talrijke overlegvergaderingen, met de gefedereerde overheden.

2.3.4. Product Safety Package

De FOD Economie heeft via het platform van de IEC (Interministeriële Economische Commissie) het Belgisch standpunt in de Europese Raad in de onderhandelingen in 2014 van het Pakket Productveiligheid. Dit is een breed pakket maatregelen over productveiligheid en omvat naast de nieuwe verordening voor markttoezicht en de nieuwe verordening over de veiligheid van consumentenproducten een meerjarenactieplan. Het pakket is één van de 12 sleutelacties van de Single Market Act II.

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid heeft de coördinatie en de technische ondersteuning van deze onderhandelingen als piloot geleid, in samenwerking met de Permanente Vertegenwoordiging. De werkzaamheden van de Europese Raad worden in 2015 voortgezet.

2.3.5. De FOD Economie: hoofdrol bij het coördineren van de toepassing van de Dienstenrichtlijn

De diensten vertegenwoordigen ongeveer 70 % van de economische bedrijvigheid en de tewerkstelling in de EU. Deze vaststelling alleen al is voldoende reden om de gemeenschappelijke dienstenmarkt te realiseren. Het komt er daarbij niet alleen op aan de vrijheden te eerbiedigen die het verdrag bepaalt, maar ook op doeltreffende wijze de concurrentie en de economische groei van de Europese Unie te stimuleren. Met de goedkeuring van richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt wil men dit doel bereiken door de belemmeringen voor de vrije vestiging en de vrije dienstverlening binnen de Europese Unie op te heffen.

Bij de beslissing van de Ministerraad en van het Overlegcomité werd aan de FOD Economie opgedragen om te zorgen voor de daadwerkelijke toepassing van de Dienstenrichtlijn door de Belgische autoriteiten, zij het de federale overheid of de gewesten of gemeenschappen.

Binnen deze context is de FOD Economie het aanspreekpunt van de Europese Commissie en roerganger van het betreffende samenwerkingsakkoord dat onder meer de één-loketten en de administratieve samenwerking omvat.

De erkende ondernemingsloketten hebben de taak van één-loket toegewezen gekregen. Bij het opstellen van het nieuwe bestek voor het verlengen van de erkenning van de loketten schonk de FOD speciale aandacht aan de eisen van het handvest van de Europese Commissie voor één-loketten: meertaligheid, onlineaanvragen, onlinebetalingen, ...

De FOD begeleidde tevens de in 2015 geplande uitvoering van het samenwerkingsakkoord van 17 juli 2013 tussen de federale overheid en de gewesten en gemeenschappen voor de tenuitvoerlegging van de Dienstenrichtlijn.

De Europese Commissie wenst de invoering van een elektronisch loket van de tweede generatie, dat aan alle voorwaarden voldoet die genoemd worden in het handvest voor één-loketten. De FOD heeft voor België een studie laten uitvoeren om een lijst van mogelijke scenario's op te maken. Het resultaat van deze studie zal aan de basis liggen van een politieke beslissing die in 2015 genomen zal worden in een meer algemeen kader van e-government.

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

In het kader van de coördinatie van de betrekkingen tussen de Belgische overheid en de Commissie draagt de FOD Economie vandaag ook bij tot de uitvoering:

- van het actieplan van de Commissie van juni 2012⁵ dat streeft naar een verdergaande toepassing van de Dienstenrichtlijn dan de Europese Raad van 29 juni 2012 had bekrachtigd, en
- van het werkplan⁶ van de Commissie van maart 2014 inzake de verslaggeving die gevraagd werd door de Europese Raad van 25 oktober 2013 over de vooruitgang in de nationale hervormingen op het gebied van de diensten, ook in de afzonderlijke sectoren.

De uitvoering van beide plannen vertaalde zich met name in:

- het organiseren van collegiale toetsing ("peer review"):
 - over de eisen voor de rechtsvorm, het kapitaalbezit en de tarieven voor het beroep van boekhouder, accountant, architect, dierenarts en octrooihouder;
 - over de handelsvestigingen⁷ (vergunningen voor handelsruimten en ruimtelijke planning);
- het verzamelen van informatie met betrekking tot:
 - de toepassing van het evenredigheidsprincipe bij nationale wetswijzigingen in de dienstensector sinds 2012;
 - de toepassing door de lidstaten van het gelijkwaardigheids criterium op het vlak van verzekeringen, zoals bepaald in artikel 23 van de dienstenrichtlijn;
 - de manier waarop de lidstaten het fenomeen van peer-to-peer aanpakken (Uber, Airbnb, ...);
 - de toepassing door de lidstaten van het beginsel van wederzijdse erkenning op het gebied van vrije dienstverlening.

Voor elk van deze punten coördineerde de FOD Economie de Belgische bijdragen en standpunten, met name in de IEC, samen met alle betrokken autoriteiten, zij het federale overheidsdiensten of diensten van de gewesten en gemeenschappen, en in overeenstemming met het beginsel van politieke verantwoordelijkheid van deze autoriteiten.

5 COM(2012)261 final – "Een partnerschap voor nieuwe groei in diensten, 2012-2015".

6 SWD(2014) 131 final.

7 Peer review gekruist met de resultaten van een studie in opdracht van de Commissie over de bestaande wetgeving in de lidstaten op het gebied van handelsvestigingen.

2.3.6. Observatiedossiers automobielsector binnen de context interne markt

De directie “mechanica en aanverwante nijverheid” vervolgde in 2014 de bijwerking van de observatiedossiers, waarbij prognoses opgemaakt worden over de sociaaleconomische situatie van de autoconstructeurs in België (Audi, Ford, Volvo). In 2014 ging de aandacht vooral uit naar Audi en Volvo, en minder naar Ford, wegens de beslissing om de fabriek van Genk in 2014 te sluiten.

De bijwerking van de observatiedossiers en de opvolging van de actualiteit in de automobielsector was mogelijk dankzij de database van artikelen die de directie jaar na jaar samenstelt. De periodieke actualisatie van deze dossiers is van groot belang, want dan kan men binnen een redelijke termijn antwoorden op vragen met betrekking tot de drie constructeurs en kan men de hogere instanties informeren over de vooruitzichten op korte en middellange termijn voor deze constructeurs.

De directie bleef nauw in contact met de verantwoordelijken van de belangrijkste organisaties van de sector (Agoria, Febiac, autoconstructeurs, toeleveranciers, ...) om zo over de nodige informatie te beschikken voor het vervullen van haar opdrachten. Met deze partners werd regelmatig overleg gepleegd.

Naast de observatiedossiers wijdde de directie zich aan de periodieke bijwerking van de tabel over de levenscyclus van voertuigen, op basis van gegevens die elk kwartaal ingewonnen werden bij Agoria. Deze lijst is van groot belang omdat ze toelaat de toekomstige situatie van de verschillende autoconstructeurs in België te beoordelen en erop in te spelen.

Monitoring en follow-up van het plan CARS2020: een actieplan dat in november 2012 door de Europese Commissie afgekondigd werd om de Europese auto-industrie te stimuleren.

De doelstellingen van CARS2020 stemmen volledig overeen met het voornemen van de Belgische overheid om in België de voorwaarden te scheppen voor de ontwikkeling van een concurrerende, duurzame, krachtige en evenwichtige economie. De directie Mechanica en aanverwante nijverheid volgde daarom de activiteiten van de groep CARS2020 op en nam deel aan verschillende vergaderingen bij de Europese Commissie.



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

2.3.7. Energy Union

De Europese Commissie publiceerde op 25 februari 2015 haar lang verwachte Pakket Energie-Unie en vormt één van de tien prioriteiten van de Commissievoorzitter Juncker en zet meteen ook de krachtlijnen en prioriteiten uit van het EU energiebeleid.

Het Pakket Energie-Unie bestaat uit drie documenten namelijk ten eerste de Energie Unie Strategie: "A Framework Strategy for a Resilient Energy Union with a Forward-Looking Climate Change Policy", ten tweede een communicatie over energie-infrastructuur: "Achieving the 10% electricity interconnection target - Making Europe's electricity grid fit for 2020" en ten derde de "Roadmap to Paris" (COP 21).

Het doel van de Energie-Unie kan worden samengevat als volgt: een veilige, duurzame, competitieve en betaalbare energie verzekeren voor alle EU-consumenten (zowel huishoudens als bedrijven). De Energie-Unie is opgebouwd rond vijf doelstellingen die elkaar onderling versterken en die tot meer energieveiligheid, duurzaamheid en competitiviteit zouden moeten leiden:

- bevoorradingszekerheid,
- volledig geïntegreerde Europese energiemarkt,
- matiging van de vraag (energie efficiëntie),
- koolstofarme economie en onderzoek,
- innovatie en competitiviteit.

Daarnaast is er ook nood aan een geïntegreerd governance en monitoringproces.

De strategie brengt grotendeels bestaande elementen en initiatieven van het EU energie- en klimaatbeleid samen onder de noemer "Energie-Unie", wat op zich de verdienste heeft overzichtelijk te zijn. Een roadmap en 15 geïdentificeerde actiepunten geven duidelijk aan wat er tegen wanneer van wie verwacht wordt in welk domein en vormt op die manier een soort van "Energie Unie werkprogramma" dat onder toezicht van commissaris Šefčovič wordt uitgevoerd in de komende jaren.

Wat de thema's interne markt en de consument betreft worden heel wat initiatieven aangekondigd door de Commissie op korte termijn. De Belgische aandachtspunten m.b.t. de voorstellen voor de interne markt en de consument kunnen als volgt worden samengevat:

- Het volledig implementeren van het derde energiepakket was en blijft een prioriteit voor België om zowel de bevoorradingszekerheid als de vervollediging van de interne markt te garanderen. De Algemene Directie Energie maakt hierbij ver-

der werk van een adequate infrastructuur via o.a. tijdige implementatie van de netwerkkodes voor gas en elektriciteit. Ze moet ook vooruitgang boeken over de energie infrastructuurprojecten van algemeen belang in de context van het behalen van de Europese doelstellingen voor interconnectiviteit (10 % tegen 2020 met als doel 15 % te halen tegen 2030. België haalt momenteel +/-17 % en zal na de finalisering van de nog op til zijnde projecten een interconnectieniveau halen van 30 – 35 %).

- Ten tweede is er dringend nood aan een gemeenschappelijk kader om de elektriciteitsbevoorradingszekerheid te verzekeren op EU-niveau. België en in het bijzonder de Algemene Directie Energie vervullen een voorbeeldrol door hun ervaringen met regionale samenwerking in het Pentalateraal energieforum.
- Verdergaand op deze regionale dimensie: de Algemene Directie Energie heeft zich het afgelopen jaar gefocust op aandachtspunten als marktkoppeling, generation adequacy, het in balans brengen van het net en gezamenlijke projecten. We moeten streven naar meer harmonisatie op regionaal niveau, en dit steeds in nauwe samenwerking met het Benelux-secretariaat, zowel in de context van het Pentalateraal energieforum met zijn aandacht voor flow based bevoorradingszekerheid en grensoverschrijdende samenwerking en in de context van het North Seas' Offshore Grid Initiative met de koppeling van offshorewindmolenparken. Het zijn prima voorbeelden van samenwerking.
- De Algemene Directie Energie vindt de aandacht die aan de consument wordt gegeven in deze mededeling, belangrijk omdat ze ervan overtuigd is dat de consument (zowel individueel als industrie) deel moet uitmaken van de kern van de Energie-Unie. Daarom verwelkomt België ook het voorgestelde New Deal initiatief. Deze New Deal moet ervoor zorgen voor betaalbare energieprijzen voor iedereen en richt zich vooral op empowerment van de consument (prosumer) en het stimuleren van slimme oplossingen. Hij biedt ook kansen op gerichte initiatieven voor tarifiering en prijsbeleid, met het oog op de bescherming van kwetsbare consumenten en met aandacht voor de bescherming van de concurrentiekracht van energie-intensieve bedrijven.

2.4. Partnerschap met Federaal Planbureau en Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (concurrentievermogen)

Het concurrentievermogen van een land is bepalend voor de economische groei en de potentiële ontwikkeling van die groei. De opvolging van het concurrentievermogen en het nemen van structurele maatregelen om de competitiviteit van Belgische ondernemingen te verbeteren is dan ook essentieel voor beleidsmakers. Samen met andere gerenommeerde onderzoeksinstituten zoals het Federaal

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

Planbureau, de Nationale Bank en de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, maakte de FOD Economie de voorbije twee jaar deel uit van de Expertengroep Concurrentievermogen en Werkgelegenheid, die door de federale regering werd gemandateerd om de Belgische competitiviteit te onderzoeken. Experts van de Algemene Directie Statistiek (indicatoren uit de structurele ondernemingsstatistiek, demografie van ondernemingen, indicatoren voor voortgezette opleidingen), de Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie (energieprijzen, marktwerking, demografie), Energie (energiebevoorrading), de Algemene Directie Economische Reglementering (reglementering en de telecom-sector) en de Algemene Directie K.M.O.-beleid (ondernemerschap), voerden onderzoek uit voor de Expertengroep.

De demografische evolutie van de bedrijven bevestigde het belang van de 21 bedrijfstakken die geselecteerd werden in het kader van het eerste verslag van de genoemde expertengroep. Deze bedrijfstakken (verwerkende nijverheid, energie "gas en elektriciteit", bouw, en zes takken van verhandelbare diensten⁸) vertegenwoordigden 72 % van alle bedrijven die in 2011 actief waren in de gehele Belgische economie. Tijdens de periode 2008 – 2011 werkten er gemiddeld 60 % van de tewerkgestelde personen. Daarnaast behoorden 75 % van de opgerichte en 78 % van de verdwenen bedrijven tot een van deze 21 bedrijfstakken.

Uit een onderzoek naar de bedrijven die een sterke toename van de tewerkstelling kenden (meer dan 10 % in 3 jaar tijd) bleek dat deze 0,3 % vertegenwoordigen van de bedrijven van de hele economie. Van deze bedrijven behoort 15 % tot de filialen van multinationale ondernemingen.

In 2013 besloot onze FOD samen te werken met de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu in het kader van de duurzame economie. In juli 2014 stelde de opgerichte werkgroep een document samen met als titel "[België als voortrekker van de circulaire economie](#)", dat aan de formateurs werd overhandigd. Het past in het kader van het Europese vlaggenschipinitiatief voor een efficiënt hulpbronnengebruik (COM (2011) 21) en het betreffende stappenplan (COM(2011) 571).

8 De zes weerhouden bedrijfstakken zijn:

G: Handel en reparatie auto's en motorfietsen;

I: Accommodatie en maaltijden;

J61: Telecommunicatie;

J62-J63: Informatica en informatie;

M69-M71: Juristen, boekhouders, architecten, ingenieurs, technische testen en toetsen;

M73M75: Reclamewezen, marktonderzoek en overige wetenschappelijke en technische activiteiten.

2.5. Efficiënte organisatie

2.5.1. Nieuwe werkprocessen

Om de begrotingsdoelstellingen van de regering te realiseren is het in eerste instantie aan de overheidsdiensten om hun eigen werking te evalueren en waar nuttig te heroriënteren om maximale toegevoegde waarde te creëren in hun beleidsdomeinen met een minimale inzet van middelen.

In de FOD Economie zijn de ondersteunende diensten het best geplaatst om deze evaluatie te maken van de bestedingsprocessen. Het behoort dan ook tot hun corebusiness en recurrente opdrachten om de processen voor inzet van personeel, aanwending van budgettaire en informaticamiddelen blijvend te vernieuwen.

Meer specifiek heeft de FOD Economie een uitgebreid en ambitieus programma "Ecochange" opgestart met als doelstelling om voor zijn medewerkers een werkomgeving te creëren waarin zij hun productiviteit kunnen maximaliseren en de benutte kantooroppervlakte te beperken terwijl tegelijkertijd het welzijn van deze medewerkers verbeterd wordt door het aanpassen van de gebruikte werkmethodes aan de maatschappelijke ontwikkelingen.

In concreto vertaalt zich deze doelstelling in diverse initiatieven en opleidingen om onze medewerkers op een flexibele en resultaatgerichte basis in te zetten, gebaseerd op wederzijds vertrouwen, het faciliteren en stimuleren om aldus een maximale rendabiliteit te bereiken.

Tegelijkertijd worden diverse operationele processen geanalyseerd op basis van de "lean-principes" met als doel om deze processen niet enkel te vereenvoudigen en te optimaliseren maar ook waar mogelijk te digitaliseren. De processen werden paretogewijs⁹ geselecteerd om een zo hoog mogelijke effectiviteit te bereiken.

Papieren processen worden aldus zo veel mogelijk vervangen door digitale processen wat een meer flexibele werkwijze mogelijk maakt en een beperking van de in te zetten middelen (mensen en budget) meebrengt.

Dit initiatief is opgezet als een end-to-end project waarbij van bij de ontvangst / creatie van documenten in de FOD het papier wordt omgezet in een elektronisch document tot en met de digitale archivering na doorloop van het proces.

⁹ Empirisch fenomeen dat beschrijft dat 80 % van de uitkomsten verklaard kan worden door 20 % van de oorzaken.

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

Als misschien meest zichtbare actie van dat Ecochange programma werd in 2014 eveneens een massale verhuisoperatie uitgevoerd waarbij de kantoorruimte van de "Brusselse" diensten van de FOD met ongeveer een derde werd gereduceerd.

De bovenvermelde invoering van het resultaatgerichte en flexibele werken, gepaard met het vereenvoudigen en digitaliseren van operationele processen, maakt het mogelijk deze oppervlaktereductie door te voeren zonder extra druk te zetten op de werkomstandigheden van de medewerkers.

De verhuisoperatie en de voormelde recurrente verbeteringen aangebracht aan de bestedingsprocessen in de FOD maakten het mogelijk al in 2014 te anticiperen op de zware budgettaire beperkingen opgelegd vanaf 2015 aan de overheidsdiensten zonder dat de dienstverlening van de FOD aan burgers en regering hieronder moet lijden.

2.5.2. Klachtenmanagement bij de FOD Economie

In 2011 stapte de FOD Economie mee in het federale netwerk klachtenmanagement dat als doel heeft tot een uniforme klachtenbehandeling te komen in de federale overheidsdiensten. In 2013 werd het klachtenmanagement gestructureerd en geharmoniseerd. Er kwam een vaste klachtenprocedure en een opvolgingssysteem voor de klachten tot stand. 2014 was het eerste jaar waarin deze nieuwe procedure en het nieuwe opvolgingssysteem een volledig jaar werden gebruikt.



Cijfers 2014

In 2014 ontving de FOD Economie 56 klachten over de werking/dienstverlening, waarvan 31 gegronde klachten. 94 % van de klachten werden binnen de vooropgestelde termijn van 15 werkdagen beantwoord. Het merendeel van de klachten (45 op 56) ging over de kwaliteit van de geleverde dienst (bijvoorbeeld geen of laat antwoord op een brief of e-mail, problemen met onlineformulier, enz.). Daarnaast handelden 6 klachten ook over de behandelende ambtenaar (bijvoorbeeld onbeleefd gedrag), en 5 over de procedure van de dienstverlening.

Actiepunten 2015

Op basis van de cijfers over klachten werden vier actiepunten naar voor geschoven voor 2015:

De Stafdienst ICT analyseert in samenwerking met de Directie Communicatie de problemen met het onlineklachtenformulier van de Economische Inspectie en maakt werk van een betere functionaliteit van het klachtenformulier.

Klantvriendelijkheid maakt deel uit van de toekomstige geïntegreerde bestuursovereenkomst voor de FOD Economie. De Algemene Directie Economische Inspectie engageert zich om in 2015 mee te werken aan deze prioriteit om zo te komen tot een beter beheer van de klachtenbehandeling.

Klantvriendelijkheid maakt deel uit van de toekomstige geïntegreerde bestuursovereenkomst voor de FOD Economie. De Algemene Directie Economische Reglementering engageert zich om in 2015 mee te werken aan deze prioriteit om zo te komen tot een beter beheer van de antwoordtermijnen.

Klantvriendelijkheid maakt deel uit van de toekomstige geïntegreerde bestuursovereenkomst voor de FOD Economie. De Beheersdienst KBO van de Stafdienst ICT engageert zich om in 2015 mee te werken aan deze prioriteit om zo te komen tot een beter beheer van de antwoordtermijnen.



3. De FOD ten dienste van de ondernemingen

3.1. Transparantie

3.1.1. Statistieken

33

De Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium produceert ongeveer 120 statistieken over de volgende thema's: prijzen en index, ondernemingen (demografie, structuur, conjunctuurindicatoren, industriële productie, ...), bevolking en demografie, sociale statistieken (arbeidsmarkt, opleiding, armoede, uitgaven van de huishoudens, ...) en statistieken over het grondgebied (landbouw, milieu, vervoer, woningen, ...).

Om de transparantie van de markt te waarborgen, is het noodzakelijk dat de statistische informatie voor iedereen gemakkelijk toegankelijk is, snel wordt bijgewerkt en van de best mogelijke kwaliteit is.

Om de statistieken simultaan voor alle mogelijke gebruikers toegankelijk te maken, worden alle resultaten gepubliceerd op de website van de FOD Economie: <http://economie.fgov.be/nl/statistiques/chiffres/> of rechtstreeks via <http://statbel.fgov.be/>.

Persberichten met de recentste resultaten van de conjunctuurindicatoren worden maandelijks verspreid. Die gaan over onder meer: afzetprijnsindexen, het indexcijfer van de industriële productie, indexcijfer van de omzet in de industrie, faillissementen, ... Er verschijnen ook regelmatig persberichten over algemene thema's zoals vastgoed, bevolking, verkeer en de arbeidsmarkt.

Alle courante publicaties (vanaf 2000) en de interessantste oudere publicaties kunnen worden gedownload. Alle periodieke publicaties zijn minstens in het Nederlands en het Frans beschikbaar. Bovendien is een groot aantal oudere en niet-courante pu-

blicaties ook elektronisch beschikbaar; ze kunnen gratis opgevraagd worden via een e-mail naar sales@economie.fgov.be, met duidelijke vermelding van de titel en het nummer of de periode van de gewenste publicatie en, voor zover gekend, de publicatiecode.

De gebruikers blijven op de hoogte van de data waarop de voornaamste economische indicatoren worden gepubliceerd via de verspreidingskalender opgesteld voor het hele jaar, die ook beschikbaar is op de website van de FOD Economie.

Gebruikers die dat willen, kunnen ook een newsletter ontvangen. Ook via Facebook of Twitter kunnen ze updates op de website volgen. Om zich voor de nieuwsbrief in te schrijven of bijkomende inlichtingen te vragen over het zoeken van statistische informatie op de website, volstaat een e-mail naar: statbel@economie.fgov.be.

Aangezien het merendeel van de indicatoren aan Europese verplichtingen beantwoordt en dus aan het statistische bureau van de Europese Gemeenschappen (Eurostat) wordt overgemaakt volgens zeer strikte deadlines, gebeuren de verspreiding van deze indicatoren op nationaal niveau en de mededeling ervan aan Eurostat simultaan en dus zo snel mogelijk.

Elke statistiek wordt vergezeld van een metadatafiche met allerlei informatie om de voorgestelde cijfers beter te begrijpen. Deze metadata worden minstens één keer per jaar bijgewerkt.

De kwaliteit van de statistieken is een belangrijk aandachtspunt voor de statistici, die hun werkwijzen constant aanpassen. Kwaliteitsindicatoren werden ontwikkeld om de kwaliteit van de geproduceerde statistieken continu op te volgen. Voor hun verspreiding ondergaan de statistieken bovendien een interne validatieprocedure. Steekproeffouten en andere fouten worden daarbij geanalyseerd en systematisch gedocumenteerd.

3.1.2. Datawarehouse

Via het datawarehouse van de FOD Economie en be.STAT, de dynamische interface om resultaten te raadplegen, krijgen gebruikers toegang tot statistische informatie op een gebruiksvriendelijke manier die zo goed mogelijk aan hun noden voldoet.

Gebruikers kunnen dynamische tabellen op maat maken door de gewenste variabelen en de dimensies om ze uit te splitsen te selecteren. Filters kunnen worden toegepast om op bepaalde aspecten te focussen. De gegevens kunnen daarna in verschillende formaten worden geëxporteerd zodat de gebruikers ze voor hun eigen berekeningen kunnen gebruiken. Het is ten slotte mogelijk de op maat gemaakte tabellen in "Mijn be.STAT" te bewaren zodat ze niet opnieuw moeten worden opgemaakt telkens gebruikers bijgewerkte resultaten willen raadplegen.

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

De volgende url geeft rechtstreeks toegang tot de be.STAT-interface:

http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/webinterface/beSTAT_home/

Uitleg over de werking van be.STAT kan worden verkregen via een e-mail naar:

be.STAT@economie.fgov.be.

Het datawarehouse maakt het bovendien mogelijk om, binnen de grenzen van de statistiekwet, gecodeerde studiegegevens ter beschikking te stellen van gebruikers. Ze kunnen gemakkelijker hun eigen analyses maken en verslagen opstellen die ze voor hun eigen gebruik relevanter vinden.

Om de vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen, werd er een zeer strikte procedure opgezet voor de mededeling van deze gegevens. Deze procedure bepaalt onder andere wie de gecodeerde studiegegevens mag ontvangen, voor welke doeleinden en onder welke voorwaarden ze worden gebruikt. Bijkomende inlichtingen kunnen worden verkregen via een e-mail naar: E8.contract@economie.fgov.be.

3.1.3. Studies en analyses

Als economische actor wil de FOD Economie zijn stakeholders informeren over de gezondheid van de Belgische economie en zijn activiteitentakken. Deze doelstelling maakt ten andere deel uit van de beleidsnota van de minister van Economie, en zal in de komende maanden dan ook verder worden ontwikkeld. Naast een gewaardeerd instrument zoals het gebruiksvriendelijke [EcoZoom](#) dat de internaut toelaat om in een vingerknip kennis te nemen van de voornaamste macro-economische structurele aggregaten (bbp, inflatie, staatsschuld,...), volgt de FOD Economie ook de sectorale conjunctuur op. Als synergieproject met de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, werden zo al 3 conjunctuurverslagen voor de chemische sector opgemaakt. Deze verslagen werden zo gunstig onthaald dat een gelijkaardige oefening voor de voedingssector en de detailhandel opgestart werd, die in april van 2015 afgerond werd.

Deze sectorale rapporten onderzoeken het recente economische verloop op korte termijn door het bestuderen van de beschikbare hoogfrequente indicatoren (maandelijks of driemaandelijks): naast de gevoelsmatige indicatoren, zoals de vertrouwensindicator van ondernemers en de Prodcorn-indicatoren, die belangrijk zijn om de pols van de economische bedrijvigheid te nemen, meten de btw-indicatoren meer in detail het effect van de bedrijvigheid en de sectordynamiek. Tot slot vullen de gegevens over de tewerkstelling en de buitenlandse handel de analyses aan.

Men ziet dat de omzet van de chemische nijverheid¹⁰ de laatste jaren afgenomen is, terwijl de sector van de life sciences in volle expansie is en banen schept. Deze twee sectoren zijn bovendien zeer investeringsintensief en duwen de handelsbalans naar omhoog. Daarnaast stelt de Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie nog conjunctuurverslagen op, met beperkte verspreiding, als basis voor de vergaderingen van de Belgisch-Luxemburgse Administratieve Commissie of met buitenlandse delegaties (bv. met China).

Vervolgens bevat elke aflevering van “Trefpunt Economie” een focus die de toestand van de Belgische economie in kaart brengt. In de loop van 2014 werd ook aandacht besteed aan de detailhandel en brouwerijsector. Tenslotte past het te wijzen op een uitgebreide focus op de innovatieve en dynamische luchtvaartindustrie. De luchtvaartindustrie is immers een kleine, maar zeker geen onbelangrijke sector voor de Belgische economie. De sector wordt gekenmerkt door haar innovatief en hoogtechnologisch karakter. De resultaten van onderzoek en investeringen in de sector leveren dan ook vaak kwaliteitsvolle toepassingsmogelijkheden op in andere sectoren. De luchtvaartindustrie is nauw verbonden met de ruimtevaartsector enerzijds, en de defensiesector anderzijds. In de [studie](#) wordt aandacht besteed aan de structuur en de marktwerking van deze sector, aan de marktprognoses, aan de economisch kerngegevens zoals toegevoegde waarde, tewerkstelling, omzet,... (nationaal en regionaal) van de sector. Zo telt de sector, in 2012, ruim 7.000 werknemers en bedroeg de toegevoegde waarde net geen 700 miljoen euro. Ten slotte werden de voornaamste financiële ratio's toegelicht en besloten met een SWOT-analyse.

Duurzame economie

Nog steeds op het vlak van studies en analyses wil de FOD Economie ook actief steun verlenen aan de duurzame economie, dat wil zeggen de bijdrage van de economische bedrijvigheid aan de duurzame ontwikkeling in het kader van een gereguleerde markteconomie. De FOD Economie stelt zich in dienst van de bedrijven door artikelen te publiceren die gericht zijn aan bedrijven die ecologische en maatschappelijke initiatieven terecht beschouwen als kansen om innovatie te koppelen aan duurzame ontwikkeling en aan rendabiliteit. Deze artikelen kunnen de bedrijven helpen om zo goed mogelijk hun strategie te bepalen op de weg van de duurzame economie.

¹⁰ <http://www.ccecrb.fgov.be/txt/nl/doc14-1212.pdf>.



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

De volgende artikelen werden in 2014 gepubliceerd:

- [Maatschappelijk verantwoord ondernemen in de kleine en middelgrote ondernemingen](#)
- [Word een maatschappelijk geëngageerde ondernemer!](#)
- [Samen werken aan een duurzame voedselketen](#)
- [Toeristische bedrijven: kies voor duurzaam!](#)
- [Maak de CO2-balans van uw onderneming op!](#)
- [Word een duurzame ondernemer!](#)
- [E-commerce – een troef voor de duurzaamheid van uw onderneming](#)
- [België als voortrekker van de circulaire economie](#)

In het kader van een duurzame economie en in overeenstemming met de federale langetermijnvisie op duurzame ontwikkeling zoals aangenomen op 17 mei 2013, besteedde de FOD Economie in 2014 ook grote aandacht aan waterstoftechnologie-toepassingen voor de industrie.

Waterstoftechnologie toepassingen kunnen zowel de uitstoot van koolstofgassen als de afhankelijkheid van fossiele brandstoffen verminderen, en groei en werkgelegenheid creëren. Als dusdanig kan de verdere ontwikkeling en uitbouw van waterstoftechnologie infrastructuur inderdaad bijdragen tot een meer duurzame en veerkrachtige economie.

In het kader van bovenvermelde context, organiseerde de Directie Economische Analyses en Internationale Economie op 28 maart 2014 de studiedag "Hydrogen Technology Applications for Industry" in het Academiënpaleis te Brussel. De conferentie bracht industriële, academische en andere stakeholders uit Vlaanderen, Brussel en Wallonië en het buitenland samen om een licht te werpen op actuele en toekomstige ontwikkelingen in dit verband, en met de bedoeling de samenwerking tussen de verschillende spelers te versterken.

De kmo-financiering

In 2010 heeft de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO) het pilootproject opgestart voor een boordtabel (Finance Scoreboard) met gegevens en beleidsmaatregelen over de financiering van de kmo's en de zelfstandige ondernemingen. Sindsdien zijn er vier uitgaven van dit rapport geweest.

Het Kmo-observatorium van de FOD Economie heeft kwantitatieve en kwalitatieve informatie (beleidsmaatregelen) verzameld om zo mee te werken aan de vierde editie (2014/2015) van de genoemde boordtabel. Het observatorium heeft ook de voornaamste trends en ontwikkelingen geanalyseerd over de bancaire en de alternatieve

kredietverstrekking voor de Belgische kmo's, en daarbij ook de overheidssteun op de private financieringsmarkt. Daarvoor moest een stand van zaken worden geschetst van de verschillende financieringsbronnen voor de kmo's in België.

Er bestaat algemene overeenstemming over het feit dat de toegang tot krediet een van de grootste hindernissen is voor het oprichten, de groei en de expansie van een kmo. We moeten dit probleem niet alleen bekijken vanuit de aanbodzijde, maar ook vanuit de vraagzijde.

In het tweede trimester van 2014 heeft het Kmo-observatorium een studie besteld over de vraag naar kmo-financiering.

Op basis van een representatief staal van ongeveer 900 kmo's, bouwt de studie voort op voorgaande enquêtes die voorheen werden georganiseerd door het Kenniscentrum voor de Financiering van de Kmo's (KeFiK). KeFiK is immers opgeheven als gevolg van de zesde staatshervorming.

De rondvraagstudie van 2014 kreeg wel twee bijkomende luiken: een om het financieringsprobleem van de startende ondernemingen in kaart te brengen (ondernemingen die jonger zijn dan vier jaar) en een summiere evaluatie van de wet van 21 december 2013 betreffende diverse bepalingen inzake de financiering voor kleine en middelgrote ondernemingen.

De belangrijkste vaststellingen van deze [studie](#) werden opgenomen op de fiche van België in de vierde uitgave van de boordtabel van de OESO. De voornaamste conclusie van de studie is dat de micro-ondernemingen of de zeer kleine ondernemingen en de starters in het bijzonder heel moeilijk een bankkrediet vinden.

3.1.4. Naar de afschaffing van de 1 en 2 eurocentstukken voor contante betalingen

Naar aanleiding van de inwerkingtreding op 1 oktober 2014 van de artikelen 40 tot 52 van de wet van 15 mei 2014 houdende uitvoering van het pact voor competitiviteit, werkgelegenheid en relance, organiseerde de FOD Economie in samenwerking met de FOD Financiën een informatiecampagne voor ondernemingen en consumenten over de afrondingsbepalingen voor betalingen in euro.



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

Deze mogelijkheid om kastickets af te ronden geldt voor volledige of gedeeltelijke betalingen in contant geld. Het was belangrijk ondernemingen te informeren over de afrondingsvoorwaarden en -regels en over hun verplichtingen op het vlak van informatie aan hun klanten.

Bedoeling van de wetgeving is op termijn te komen tot een vermindering van het gebruik van 1 en 2 eurocentstukken voor cashbetalingen.

3.2. De oprichting van de onderneming

3.2.1. Identificatie

De Kruispuntbank van Ondernemingen en de erkende ondernemingsloketten spelen sinds hun oprichting in juli 2003 een cruciale rol in het oprichtingsproces en de identificatie van ondernemingen. Zo krijgt elke onderneming die in KBO opgenomen moet worden een ondernemingsnummer op het ogenblik van haar inschrijving. Ook de adressen waar of van waaruit de onderneming haar activiteiten uitoefent, de zogenaamde vestigingseenheden¹¹, worden in KBO geregistreerd en geïdentificeerd aan de hand van een vestigingseenheidsnummer. Aan de hand van deze unieke identificatienummers kunnen ondernemingen zich identificeren ten aanzien van administraties, leveranciers, klanten en andere.

De ondernemingsloketten zorgen voor de identificatie van ondernemingen-natuurlijk persoon en de vestigingseenheden van de ondernemingen met commerciële of niet-handelshoedanigheid naar privaatrecht¹². In 2014 werden zo 98.065 nieuwe ondernemingen opgenomen in de KBO, waarvan 45.171 rechtspersonen. Daarnaast werden door de ondernemingsloketten 52.894 ondernemingen-natuurlijk persoon en 124.758 vestigingseenheden ingeschreven.

3.2.2. Vergunningen

De bijzondere wet van 6 januari 2014 met betrekking tot de zesde staatshervorming heeft alle bevoegdheden van de dienst Economische Vergunningen aan de gewesten en gemeenschappen overgedragen, namelijk de beroepskaart, de beenhouwer-spek-slagervergunning en de ambulante en kermisactiviteiten. Sinds 1 januari 2015 worden deze bevoegdheden door de gefedereerde entiteiten uitgeoefend.

11 Definitie vestigingseenheid [art. I.2, 16° Wetboek van economisch recht]: een plaats die men geografisch gezien kan identificeren door een adres, waar ten minste een activiteit van de onderneming wordt uitgeoefend of van waaruit de activiteit wordt uitgeoefend.

12 Definitie niet-handelsonderneming [art. I.2, 11° Wetboek van economisch recht]: elke onderneming van privaatrecht, bedoeld in artikel III.16, § 1, 1°, 3°, 4° of 5°, die een vestigingseenheid in België heeft maar die niet de hoedanigheid van handels- of ambachtsonderneming heeft. Dit type onderneming komt hoofdzakelijk overeen met de vrije en intellectuele beroepen, zoals advocaten, apothekers, artsen en notarissen.

a) Ondernemingsloketten

De dienst Ondernemingsloketten heeft een nieuw lastenboek opgesteld voor de erkenning van de ondernemingsloketten. Daarbij is veel aandacht besteed aan:

- een betere dienstverlening voor de ondernemingen (beschikbaarheid, uitwisseling van informatie);
- de taken als één-loket zodat ondernemingen alle vergunningen en toelatingen die ze nodig hebben voor hun activiteit, kunnen aanvragen via een ondernemingsloket.

b) EG-verklaring

Een Belgische onderneming die zich wil vestigen of diensten wil aanbieden in een ander land van de Europese Unie, moet bewijzen over voldoende praktijkervaring in België te beschikken (eventueel aangevuld met een voorafgaande opleiding). De EG-verklaring is het bewijs van die ervaring en/of opleiding. Na een lichte daling in 2013 is het aantal aanvragen om EG-verklaring in 2014 opnieuw gestegen.

Tabel 4. Aanvragen om EG-verklaring in het Nederlands en Duits

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aanvragen	142	168	179	241	230	275
Afgeleverde verklaringen	108	132	143	200	189	230
Andere beslissingen	36	36	36	41	41	45

Tabel 5. Aanvragen om EG-verklaring in het Frans

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aanvragen	450	465	445	536	438	573
Afgeleverde verklaringen	279	267	299	364	337	394
Andere beslissingen	175	188	153	183	117	131

c) Toegang tot het beroep

In het kader van de zesde staatshervorming is de reglementering voor de toegang tot het beroep sinds 1 juli 2014 een bevoegdheid van de gewesten. Tot eind 2014 heeft de dienst Ondernemingsloketten de bevoegdheid verder beheerd voor rekening en in naam van de gewesten. De dienst Ondernemingsloketten heeft de overdracht aan de gewesten zeer intensief begeleid om ervoor te zorgen dat de overgang transparant zou verlopen voor de ondernemingen en dat zij geen nadeel of vertraging zouden ondervinden bij hun opstart.

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

d) Examencommissie

Het secretariaat van de Centrale Examencommissies heeft in totaal 10.756 kandidaten opgeroepen. Dat is een absoluut record. Het gaat om 5.715 Nederlandstalige kandidaten en 5.041 Franstalige kandidaten. In vergelijking met 2013 (9.809 kandidaten) gaat het om een toename van 9,7 %. De toename langs Nederlandstalige kant (+14,75 %) is beduidend hoger dan langs Franstalige kant (+4,4 %).

Tabel 6. Nederlandstalige examens basiskennis bedrijfsbeheer

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aantal zittingen	134	124	131	135	130	153
Opgeroepen kandidaten	2.529	2.592	2.857	3.090	3.350	3.819
Aanwezige kandidaten	2.117	2.223	2.348	2.516	2.741	3.134
Geslaagde kandidaten	953	1.014	1.065	1.168	1.461	1.675
Slaagpercentage	45	46	45	46	53	53

Tabel 7. Franstalige examens basiskennis bedrijfsbeheer

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aantal zittingen	54	77	87	112	112	128
Opgeroepen kandidaten	1.113	1.476	1.974	2.964	3.180	3.450
Aanwezige kandidaten	910	1.244	1.526	2.292	2.471	2.755
Geslaagde kandidaten	369	598	716	1.096	1.361	1.552
Slaagpercentage	41	48	47	48	55	56

Tabel 8. Nederlandstalige examens beroepsbekwaamheid

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aantal zittingen	106	115	125	161	164	185
Opgeroepen kandidaten	1.354	1.476	1.431	1.584	1.630	1.896
Aanwezige kandidaten	1.079	1.228	1.170	1.311	1.332	1.559
Geslaagde kandidaten	538	570	550	673	690	815
Slaagpercentage	50	46	47	51	52	52

Tabel 9. Franstalige examens beroepsbekwaamheid

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Aantal zittingen	96	116	129	127	142	181
Opgeroepen kandidaten	1.161	1.235	1.266	1.556	1.649	1.994
Aanwezige kandidaten	921	960	954	1.171	1.282	1.606
Geslaagde kandidaten	304	379	441	599	655	903
Slaagpercentage	33	39	46	51	51	56

e) De beroepskaart

De beroepskaart is een voorafgaande machtiging die noodzakelijk is voor een persoon die:

- de Belgische nationaliteit niet bezit;
- of niet de nationaliteit heeft van één van de lidstaten van de Europese Economische Ruimte (Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein);
- of niet van deze formaliteit vrijgesteld is, omwille van andere redenen en die op het Belgische grondgebied een zelfstandige beroepsactiviteit wenst uit te oefenen in de hoedanigheid van natuurlijk persoon of als mandataris, al dan niet bezoldigd, van een vennootschap of vereniging.

De statistieken voor 2014 zijn:

- 1.586 aanvragen (nieuwe, verlengingen of wijzigingen) van beroepskaarten werden ingediend en ontvangen: 706 in het Nederlands en 880 in het Frans.
- 1.620 beslissingen (toekenning van kaarten, weigeringen, vrijstellingen, onontvankelijkheden) werden genomen en betekend: 769 in het Nederlands en 851 in het Frans.

f) De beenhouwer-spekslagervergunning

De beenhouwer-spekslagervergunning is een voorafgaande machtiging die noodzakelijk is voor de uitoefening van de activiteit van beenhouwer en/of spekslager. In 2014 werden:

- 749 aanvragen (nieuwe of wijzigingen) van beenhouwer-spekslagervergunning ingediend: 312 in het Nederlands en 437 in het Frans.
- 751 beslissingen (vergunningen of weigeringen) genomen en betekend: 435 in het Nederlands en 316 in het Frans.



g) De ambulante en kermisactiviteiten

De vergunningen voor ambulante of kermisactiviteiten worden sinds eind 2006 door de erkende ondernemingsloketten beheerd en afgeleverd. In 2014 leverden de loketten volgende vergunningen af:

- 5.073 nieuwe machtigingen voor ambulante handel als werkgever (+326 vervangingen in geval van verlies en 118 wijzigingen)
- 4.383 nieuwe machtigingen voor de ambulante handel als aangestelde A en B (+148 vervangingen in geval van verlies en 69 wijzigingen)
- 42 nieuwe machtigingen voor kermisactiviteiten als werkgever (+8 vervangingen in geval van verlies en 36 wijzigingen)
- 63 nieuwe machtigingen voor kermisactiviteiten als aangestelde (+8 vervangingen in geval van verlies en 63 wijzigingen)

h) Diamanthatelaars

Belgische ondernemingen die een activiteit uitoefenen in de diamantsector moeten zich, nadat de gewone oprichtingsformaliteiten vervuld werden, verplicht laten registreren als diamanthatelaar bij de dienst Vergunningen van de FOD Economie. In het kader van de administratieve vereenvoudiging wordt voor deze registratie het ondernemingsnummer en rijksregisternummer (en/of identiteitskaart) opgevraagd, zodat de dienst in KBO zelf alle nodige documenten en informatie kan raadplegen. De onderneming moet dezelfde documenten bijgevolg geen tweede keer meer bezorgen. Nadat de registratie afgerond is, vermeldt de dienst Vergunningen deze toelating voor de betrokken onderneming in KBO.

i) Trans-Europese energie-infrastructuur

Op 1 juni 2013 is de verordening (EU) Nr. 347/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2013 betreffende de richtsnoeren voor trans-Europese energie-infrastructuur (hierna: de infrastructuurverordening)¹³ van kracht geworden.

Het doel van de infrastructuurverordening is de energienetwerken van Europa te moderniseren en uit te breiden voor onder meer het waarborgen van een concurrerende en goed functionerende geïntegreerde energiemarkt en de integratie van hernieuwbare energiebronnen.

Door de institutionele structuur van de Belgische staat zijn zowel de federale staat als het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijke Gewest een vergunningverlenende partner in een project van gemeenschappelijk belang en werd op 27 februari 2014 een samenwerkingsakkoord tussen de vier partners afgesloten. Aansluitend werden de procedures tot verlening van de instemming door de respectievelijke parlementen aangevangen in het kader van de publicatie ervan in het Belgische Staatsblad, die voorzien is in 2015.

Met het oog op de doorvoering van een administratieve vereenvoudiging, de versneling en de stroomlijning van de vergunningsverleningsprocedures werden in 2014 de administratieve voorbereidingen aangevat voor de operationalisering van het vergunningscoördinerend en faciliterend comité als uniek loket (one-stop-shop). Het uniek loket waarborgt eveneens de transparantie naar het publiek via informatie verstrekt op de website van de FOD Economie: http://economie.fgov.be/nl/ondernemingen/energie/politique_energetique/vcfc-ccfa/.

De door de EU opgedragen handleiding, waarin het proces van vergunningverlening voor projecten van gemeenschappelijk belang werd uitgewerkt door de partners in 2014, in het kader van een daartoe opgerichte werkgroep binnen ENOVER, werd op 13 februari 2015 ter beschikking gesteld van het publiek: http://economie.fgov.be/nl/ondernemingen/energie/politique_energetique/vcfc-ccfa/

3.2.3. Vereenvoudiging

De KBO en de ondernemingsloketten zorgen ervoor dat de doorlooptijd om een onderneming op te richten, verkort is. Dit komt onder meer door de digitale registratie van de gegevens in de KBO-databank. De onderneming hoeft zich ook niet meer te verplaatsen naar diverse administraties vooraleer haar activiteiten te kunnen starten, één enkel bezoek aan een ondernemingsloket kan volstaan om meerdere formaliteiten op te starten en af te ronden.

¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0347>

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

Door het toekennen van unieke identificatienummers (ondernemingsnummers en vestigingseenheidsnummers) en de eenmalige gegevensverzameling, leveren de ondernemingsloketten en de KBO een belangrijke bijdrage op het vlak van administratieve vereenvoudiging. Door het only-onceprincipe toe te passen moeten ondernemingen waarvan de gegevens opgenomen zijn in de KBO-databank, hun gegevens niet opnieuw bezorgen aan andere administraties.

3.3. Omkadering van de onderneming

3.3.1. Het Wetboek van economisch recht

Boek III "Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen" van het Wetboek van economisch recht bevat regels over vrije markttoegang, KBO inschrijvingsverplichtingen en algemene verplichtingen voor ondernemingen. Deze regels zijn voornamelijk de omzetting naar Belgisch recht van de Europese Dienstenrichtlijn (richtlijn 2006/123/EC) en zij vervangen de bestaande Dienstenwet van 26 maart 2010.

Het toepassingsgebied van boek III is ruimer dan in de Dienstenwet van 26 maart 2010: de verplichtingen gelden namelijk voor "elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen" en zijn dus niet langer beperkt tot de dienstensector. De sanctie bij overtreding van deze bepalingen is een strafrechtelijke boete van 26 tot 10.000 euro (te verhogen met opdecimen).

De meeste bepalingen van de dienstenwet en de volledige wet van 17 juli 1975 met betrekking tot de boekhouding van de ondernemingen alsook de wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een Kruispuntbank van Ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen, werden opgeheven gezien de overname van hun inhoud in boek III.

Vanaf 9 mei 2014 zijn van elke onderneming en vestiging die is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen volgende gegevens raadpleegbaar via het internet (KBO Public Search):

1. het ondernemingsnummer en het (de) vestigingseenheidsnummer(s);
2. de benamingen van de onderneming en/of van haar vestigingseenheden;
3. de adressen van de onderneming en/of van haar vestigingseenheden;
4. de rechtsvorm;
5. de rechtstoestand;

6. de economische activiteiten van de onderneming en van haar vestigingseenheden;
7. de hoedanigheden volgens welke de onderneming ingeschreven is in de KBO;
8. de erkenningen, toelatingen of vergunningen waarover de onderneming beschikt, voor zover ze verplicht bekendgemaakt moeten worden of belang hebben voor derden;
9. de naam en voornaam van de oprichters en van de personen die in de onderneming een functie uitoefenen die bekendgemaakt moet worden;
10. de verwijzing naar de website van de onderneming, haar telefoon- en faxnummer en haar e-mailadres;
11. de linken tussen ondernemingen;
12. het bedrag van het maatschappelijk kapitaal;
13. de duur van de onderneming, als die bepaald is;
14. de einddatum van het boekjaar, en de begin- en einddatum van een uitzonderlijk boekjaar;
15. de datum van de gewone algemene vergadering;
16. de recentste begindatum van de gegevens bedoeld in de punten 1) tot en met 11).

Enkel de actieve gegevens worden getoond. De gegevens die een begindatum hebben in de toekomst of die werden stopgezet, worden niet vermeld.

Bij een stopgezette onderneming, worden bovenstaande gegevens vermeld die actief waren op het ogenblik van de stopzetting van de onderneming.

3.3.2. Boekhoudrecht

Op 29 juni 2013 verscheen in het Publicatieblad van de Europese Unie de richtlijn 2013/34/EU van het Europees Parlement en van de Raad van 26 juni 2013 betreffende de jaarlijkse financiële overzichten, geconsolideerde financiële overzichten en aanverwante verslagen van bepaalde ondernemingsvormen, tot wijziging van richtlijn 2006/43/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijnen 78/660/EEG en 83/349/EEG van de Raad.

Deze richtlijn moet tegen 20 juli 2015 worden omgezet. De omzetting van de richtlijn betekent een vereenvoudiging van de boekhoudkundige verplichtingen voor kleine ondernemingen.

De richtlijn voorziet ook in de keuzemogelijkheid voor de lidstaten om een categorie van micro-ondernemingen te creëren, met de bedoeling een minimale informatieverstrekking op te leg-



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

gen. Er moet hierbij een passend evenwicht worden gevonden tussen de noodzaak om de concurrentiepositie van de Belgische ondernemingen te vrijwaren en de noodzaak om te beschikken over kwaliteitsvolle financiële informatie.

Op basis van het advies van de Commissie voor Boekhoudkundige Normen zal de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven een advies uitbrengen over de omzetting van deze richtlijn naar Belgisch recht.

3.3.3. Advocacy inzake mededingingsrecht

2014 bevestigt de bereidheid van de FOD Economie tot activiteiten van advocacy inzake mededingingsrecht.

Gelijktijdig met het optreden van de mededingingsautoriteit die de regels van het mededingingsrecht toepast in de strijd tegen private anticoncurrentiële gedragingen, is het primordiaal om de cultuur van de mededinging te ontwikkelen en te onderhouden, en dit in het meer algemene kader van het economische beleid van de regering.

Het is om die reden dat de FOD Economie beslist heeft om actief te investeren in de verdediging en de promotie van de eerbiediging van de mededinging en de naleving van haar regels, ten voordele van de markten en de marktdeelnemers.

Dit is de inzet van de advocacy die omschreven kan worden als elke activiteit van bewustmaking en vorming van de maatschappij met betrekking tot de mededinging, en van haar positieve gevolgen voor de economie. Alle actoren van de maatschappij zijn hierbij betrokken: verbruikers, ondernemingen, politieke beslissingsorganen, openbare instellingen, privé-instellingen, enz.

Concreet heeft de FOD Economie in 2014 volgende activiteiten ondernomen:

- uiteenzettingen over actuele onderwerpen van mededingingsrecht in het kader van private conferenties,
- de organisatie van een lunchforum Mededinging over de recente goedkeuring van de basisrichtlijn over vorderingen in schadevergoeding voor inbreuken op het mededingingsrecht, en
- adviezen aan ondernemingen, federaties van ondernemingen en consumenten over de mededingingsregels die van toepassing zijn op de problemen waarmee zij geconfronteerd worden.

In 2015 worden deze activiteiten nog uitgebreid en worden "best practices" in het mededingingsrecht gepubliceerd op de website van de FOD Economie.

3.3.4. Technische reglementeringen

Technische reglementeringen over de veiligheid van producten en diensten hebben als doel om tegelijkertijd het vrije verkeer van goederen en de concurrentiepositie van ondernemingen te bevorderen, met als doel het handelsverkeer in de Europese Unie vei-

lig te stellen, alsook te streven naar een hoog beschermingsniveau voor de gezondheid en de veiligheid van consumenten en gebruikers en het milieu. Het bevorderen van een ondernemings- en consumentvriendelijke omgeving op basis van transparante, eenvoudige en consistente regels biedt daarnaast ook rechtszekerheid en duidelijkheid.

De afdeling Veiligheid van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid neemt actief deel op Europees vlak voor het ontwikkelen van gemeenschappelijke regels voor het plaatsen van veilige producten en diensten op de Europese en Belgische markt. Het is ook onze taak om ondernemingen en consumenten te informeren over de toepassing en interpretatie van deze reglementeringen. Hiertoe worden er brochures uitgewerkt, ondersteunende documentatie ter beschikking gesteld, seminars georganiseerd, sprekers afgevaardigd naar conferenties, ...

Dagelijks antwoorden onze experts in reglementering op vragen per e-mail, telefoon of brief, en staan de inspecteurs en controleurs op het terrein ook ter beschikking van de ondernemingen waarmee zij in contact komen voor het oplossen van problemen en het sensibiliseren van de verschillende actoren.

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid werkt en neemt actief deel aan de uitwerking van de technische reglementaire teksten en de ondersteunende documenten (technische gidsen,...) over de bevoegdheden die ze inzake explosieven beheert en op de gebieden die onder haar toezicht vallen, aangaande de veiligheid van de ondernemingen en hun personeel (explosieven, gassen, Seveso-wetgeving), in interne werkgroepen van de eigen directie of in externe werkgroepen (de Algemene Directie Energie, ...).

a) Ondersteuning, opleiding, voorlichting, vergemakkelijking

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid implementeert een aantal acties ter ondersteuning van de ondernemingen, de economische actoren en hun personeel op het gebied van voorlichting, opleiding, vergemakkelijking betreffende springstoffen en gas.

Voornaamste doelstellingen van deze acties:

- voorstelling, toelichting en hulp bij het begrijpen van de geldende reglementeringen;
- ondernemingen bijstaan bij het oplossen van hun problemen m.b.t. de bestaande reglementeringen;
- sensibiliseren, informeren en/of opleiden van hun personeel (schietmeesters, preventieadviseurs, adviseurs gevaarlijke goederen, interne diensten en preventiecomités, hiërarchische lijnen,...).

b) Wettelijke metrologie

De wettelijke metrologie handhaaft een regelgevingskader om de kwaliteit van een meting bij een commerciële transactie te waarborgen.

Sinds verschillende jaren heeft het bestuur gekozen om de herijk van de meetinstrumenten aan de privésector toe te vertrouwen. Deze benadering werd nog versterkt

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

door nieuwe koninklijke besluiten, die in 2013 en 2014 werden gepubliceerd, koninklijke besluiten die vanaf 1 januari 2014 in werking traden.

Deze besluiten betreffen de herijk van een deel van de weegwerktuigen, zoals de meetinstallaties voor andere vloeistoffen dan water (bv. benzinepompen, tankwagens voor voedingsmiddelen en voor koolwaterstoffen) of niet-automatische weegwerktuigen voor weegschalen met een weegvermogen van minder dan 30 kg of automatische hoogtemeters.

Voor de herijk van meetinstallaties voor andere vloeistoffen dan water is er een overgangperiode van twee jaar voorzien. In die periode blijft de overheidsinstantie zorgen voor de omkadering en de opleiding van de keuringsinstellingen die vanaf 1 januari 2014 de herijk uitvoeren onder het hoge toezicht van het bestuur. In het jaar 2014 hebben we 32 keuringsinstellingen erkend en opgeleid voor de meetinstallaties voor andere vloeistoffen dan water, een nieuw bedrijf toont belangstelling om erkend te worden voor automatische hoogtemeters.

Ter herinnering: de dienst kan gecontacteerd worden via het algemeen e-mailadres metrology.regulation@economie.fgov.be.

De dienst Wettelijke Metrologie blijft modelgoedkeuringen afleveren voor meetinstrumenten die gebruikmaken van nieuwe technologieën en/of voor meetinstrumenten waarvoor er (nog) geen Europese geharmoniseerde regelgeving bestaat. Voorbeelden hiervan zijn vloeistofhoogtemeters in tankwagens en landtanks, snelheidsmeters voor autosnelwegen (trajectcontrolesystemen, radarsnelheidsmeters, ...) en roodlichtcamera's.

Tevens levert de dienst gebruiksvergunningen af voor complexe meetsystemen waarvoor geen specifieke technische reglementering bestaat zoals bijvoorbeeld de tellingsstations voor aardgas.

In samenwerking met de Kansspelcommissie levert de dienst ook modelgoedkeuringen af voor kansspelen.

Voor het aanvragen van modelgoedkeuringen en gebruiksvergunningen is een specifiek e-mail adres gecreëerd: metrology.approvals@economie.fgov.be

c) Technische en wetenschappelijke referenties ter ondersteuning van economie, onderzoek en wetenschap

De FOD economie ondersteunt de productie en de handel en verhoogt de competitiviteit van Belgische bedrijven door het ter beschikking stellen van de technische en metrologische infrastructuur die nodig is voor de realisatie van de primaire standaarden van het hoogste ni-



veau voor meeteenheden en van metrologische diensten die compatibel zijn met die van andere landen.

In industriële termen: de kwaliteit van producten en diensten en, meer algemeen, de ontwikkeling van internationale handel zijn onlosmakelijk verbonden met de beste beheersing van metingen. Verder moeten de strengste eisen van de hightech-technologieën, in termen van meetonzekerheid beantwoord worden om de ontwikkeling van onze industrie toe te laten. Enkel de volgehouden verbetering van onze primaire standaarden kan daarop een antwoord bieden.

In deze context hebben veel landen fors geïnvesteerd in de ontwikkeling van hun metrologische infrastructuur die beschouwd worden als een onmisbare component van hun nationale onafhankelijkheid. Tegelijkertijd heeft de exponentieel toenemende kost om bijkomende vooruitgang te realiseren geleid tot internationale samenwerkingen, meer specifiek op Europees vlak, om onnodige duplicatie te voorkomen.

De dienst Nationale Standaarden realiseert hiertoe de SI-eenheden op nationaal en op internationaal vlak en verzekert door zijn diensten de herleidbaarheid van meetresultaten naar nationale standaarden voor industrie, onderzoekscentra en geaccrediteerde laboratoria. Deze herleidbaarheid verzekert het consumentenvertrouwen in de goederenmarkt, in de dienstenmarkt en in de kwaliteit van de productie ervan, aspecten die enkel kunnen bestaan en aangetoond worden door betrouwbare en juiste metingen.

De voornaamste rechtstreekse gebruikers (stakeholders) van de diensten die Nationale Standaarden aanbiedt, waren in 2014 de industrie, onderzoekscentra, universiteiten, geaccrediteerde laboratoria, wettelijke metrologie, controleorganisaties en BELAC. De dienst biedt kalibraties en advies op het hoogste niveau aan voor de volgende gebieden:

- dimensionele metrologie,
- elektrische metingen,
- massa,
- volumes,
- krachten,
- druk,
- thermometrie,
- tijd en frequentie.

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

Grafiek 3. Nationale keten van herleidbaarheid van metingen.



Om zijn missie goed uit te voeren moet de dienst Nationale Standaarden deze primaire referenties van zeer hoge precisie en kwaliteit op peil houden, ze inzetten in dienst van de economische actoren door de kalibratie van toestellen en secundaire standaarden. Op internationaal vlak moet hij de erkenning van en het vertrouwen in zijn referenties en metingen verkrijgen.

Om eveneens de bedrijven die werken in een concurrentieel wereldmarkt voordeel te laten halen uit de realisatie en de verspreiding van de laatste metrologische innovaties, wordt intensief samengewerkt op een internationaal niveau. De Europese organisatie Euramet (www.euramet.org) en het Bureau International des Poids et Mesures (www.bipm.org) verzekert de internationale wederzijdse erkenning van de nationale standaarden via de vergelijkende metingen van nationale standaarden en coördineert de inspanningen in metrologische ontwikkeling en onderzoek van hun lidstaten om te komen tot een optimalisatie en efficiëntie van de investeringen in middelen en personeel.

De belangrijkste pijlers bij de activiteiten van de dienst Nationale Standaarden zijn:

- realiseren en beheren van de nationale standaarden voor SI-meetteenheden;
- het vertrouwen in en equivalentie van meetresultaten;
- ontwikkelingen en innovaties nu al opstarten en realiseren om in de toekomst te kunnen blijven beantwoorden aan de wijzigende noden op metrologisch vlak;
- ondersteuning bieden aan al wie nood heeft aan metrologische kennis en communicatie.

De dienst Nationale Standaarden is in 2014 daarbij actief geweest op volgende vlakken:

- De nationale standaarden voor de elektrische, lengte, hoek, vorm, nano, massa, kracht, temperatuur, en druk meetteenheden werden op peil gehouden zodat deze als basis dienen om, door directe en indirecte kalibraties t.o.v. deze standaarden, het vertrouwen in en de equivalentie van meetresultaten te garanderen voor industrie, voor onderzoekscentra, in het kader van veiligheid en omgeving. Er werden dan ook in al deze disciplines diverse referenties en standaarden van onze stakeholders gekalibreerd. Om de autonomie en de bedrijfszekerheid van de tijd/frequen-

tiestandaarden te verbeteren werden de nodige voorbereidingen gerealiseerd voor aansluiting van de No-Break voeding op de diesel generator (realisatie 2015).

In het nanogebied werden evaluaties uitgevoerd om biologische deeltjes als referentiedeeltjes te kunnen beschouwen en werd de constructie van de metrologische atomic force microscoop verder gezet;

- Om een ruimer aanbod aan nationale standaarden ter beschikking te hebben voor België werd in het raam van de door de dienst Nationale Standaarden opgerichte organisatie BELMET (netwerk van metrologische laboratoria) verdergewerkt met het SCK-CEN uit Mol voor ioniserende stralingen voor de eenheden Gray en Sievert en met het laboratorium voor analytische chemie van de universiteit van Gent voor bestanddeelconcentratie en deelgebied klinische chemie (eenheden mol/m³ en mol/l).
- Ter ondersteuning van deze kalibraties heeft de dienst een ISO17025-accreditatie voor het deel van de activiteiten waar de grootste vraag naar is. Deze accreditatie omvatte begin 2014 dimensionele metrologie, temperatuur, massa en druk. Verder werd in 2014 de accreditatie voor basisactiviteiten in elektrische kalibraties (weerstanden van 10 Ohm tot 10 kOhm) en condensatoren (4 aansluitingen; 1 pF tot 1 µF; 100 Hz tot 1 MHz), na een tijdelijke opschorting als gevolg van pensioneringen, terug bekomen. Verder werden de nodige voorbereidingen getroffen voor het opnieuw onder accreditatie brengen van spanningskalibraties, kalibraties van shuntstandaarden (100 µOhm tot 100 mOhm), referentieweerstanden (100 kOhm tot 10 GOhm) en condensatoren (2- en 3-polig; 1 pF tot 1 nF; 100 Hz en 1 MHz). In tijd- en frequentiemetrologie werd, eveneens na een tijdelijke opschorting als gevolg van pensioneringen, het nodige uitgevoerd om de volledige activiteiten begin 2015 terug onder accreditatie te brengen (nieuwe chrono-comparator geïnstalleerd voor kalibraties van chronometers en aanpassing van de procedures van de sectie tijd en frequentie om opnieuw opgenomen te worden opgenomen in de Belac-scope (finale realisatie in 2015). Nogmaals als gevolg van pensioneringen werd de accreditatie voor kracht voorlopig opgeschort.
- Op internationaal vlak zijn onze kalibratiemogelijkheden in de BIPM-MRA-CMC-lijsten behouden. De vermelding in deze lijsten is enkel mogelijk indien een ISO17025-kwaliteitssysteem aantoonbaar geïmplementeerd is en indien in vergelijkende metingen aangetoond wordt dat correcte meetresultaten en meetonzekerheden opgegeven worden. Verder is de intensieve samenwerking binnen EURAMET verdergezet, waarbij aan diverse vergelijkende metingen en aan onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten deelgenomen wordt. We hebben aan een 10-tal Technical Committees van EURAMET deelgenomen. In EURAMET is er eveneens een zeer open samenwerking geweest met het onderling verspreiden van metrologische kennis, die nadien, waar gevraagd, verder doorgegeven werd aan stakeholders van onze dienst.
- Om het nationale en internationale vertrouwen in hun meetresultaten te bewerkstelligen hebben nationale metrologische instituten de verplichting om, naast deze accreditatie, goede resultaten te behalen in internationale vergelijkende metingen van hun nationale standaarden en bij meetprocessen die ze ter beschikking van hun stakeholders hebben. In 2014 werd deelgenomen aan vergelijkende metingen van:

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

- Dimensioneel:
 - vormafwijkingen van sferische lenzen en van vrije-vorm lenzen (EMRP-IND10);
 - diameterstandaarden (EURAMET #1299);
 - afwijking van rondheid (EURAMET L-S23.2013);
- Nanometrologie:
 - vergelijkende metingen van biomarkers (EMRP - METVES);
 - voorbereiding van de vergelijkende meting van referentie nanodeeltjes;
- Tijd/frequentie:
 - continue vergelijking van frequentie en referentietijd (CCTF-K001.UTC);
- Elektriciteit:
 - vergelijkende metingen van referentiespanningsbronnen met het BIPM (BIPM.EM-K11.a en b).

Verder werden een aantal adviezen gegeven aan bedrijven en onderzoeksinstituten i.v.m. meettechnische en metrologische problemen en werd deelgenomen aan een aantal jury's van doctoraatsthesisen.

In mei werd naar aanleiding van de Wereld Metrologiedag 2014 een studievoormiddag georganiseerd over het thema "Measurement and the global energy challenge", gevolgd door een bezoek aan onze laboratoria.

In oktober werd deelgenomen met een postersessie aan de WinFab Scientific Day 2014 om onze nanoactiviteiten, microactiviteiten en EMRP-EMPIR-activiteiten te promoten.

Verspreid over het jaar werden kleine groepen geïnteresseerden in de laboratoria rondgeleid.

3.3.5. Vergunningen

a) Springstoffen – gas – erkenningen

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid is een belangrijke actor voor de aflevering van administratieve vergunningen op het gebied van springstoffen (opslag, gebruik, fabricatie on site, ...) en gas (transport, ondergrondse opslag).

Zij brengt technische adviezen uit met het oog op deze vergunningen aan verschillende auto-



riteiten (gemeentecolleges, provinciale colleges, gouverneurs, gewesten) en/of diensten (de Algemene Directie Energie, Waalse en Brusselse regionale diensten,...).

Zij levert direct vergunningen (overschrijding van opslagcapaciteit, vervoer, intracomunautaire overdracht...) en derogaties af aan ondernemingen op het gebied van explosieven en gas.

Zij neemt deel aan de erkenning van een zeker aantal producten en/of diensten met name door toezicht uit te oefenen op de proeven met het oog op de erkenning van nieuwe explosieven en afvuuruitrustingen,...) en door certificaten "van goedkeuring" af te leveren (ADR-voertuigen¹⁴,...).

Zij erkent een zeker aantal producten en/of diensten (nieuwe explosieven, afvuuruitrustingen,...) en levert certificaten van goedkeuring af (ADR-voertuigen, verpakking, indeling voor het vervoer,...).

Zij erkent of brengt adviezen uit met het oog op de goedkeuring van verschillende operators (schietmeesters, beampten belast met het afschieten, chauffeurs en ADR-adviseurs, beëdigde begeleiders, technische directeurs v. springstoffenfabrieken, opleidingsinstanties, technische directeurs van springstoffenfabrieken,...).

b) Erkenning van aannemers

Om deel te kunnen nemen aan overheidsopdrachten van werken moet een aannemer over een erkenning beschikken. De FOD Economie beheert de aanvragen hiertoe.

Om het concurrentievermogen van de kmo's in de bouwsector efficiënt te ondersteunen en een kader te creëren waarin het ondernemerschap alle kansen krijgt, werden een aantal belangrijke stappen gezet op het vlak van de administratieve vereenvoudiging van de formaliteiten bij erkenningsaanvragen met als doel de toegang tot overheidsopdrachten gemakkelijker te maken.

Dit kon worden verwezenlijkt door het consequent toepassen van het "only-onceprincipe", het bevorderen van het consulteren van het Telemarc-systeem (web interface die in real time toegang verleent tot verschillende authentieke bronnen via het elektronische loket Digiflow) en het rechtstreeks opvragen met elektronische middelen van een aantal documenten en inlichtingen.

14 "ADR" verwijst in deze context naar het Europees verdrag met betrekking tot het internationaal vervoer van gevaarlijke goederen over de weg



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

Op deze manier konden de administratieve lasten voor alle aannemers - en de kmo's in het bijzonder - aanzienlijk worden verminderd en werd anderzijds het ondernemerschap bevorderd.

Dit kon onder meer door:

1. Het rechtstreeks opvragen van een aantal gegevens via de Kruispuntbank van Ondernemingen.
2. Rechtstreekse toegang tot bepaalde authentieke bronnen met het Telemarc-systeem via Digiflow.
3. Online consulteren van gegevens van diverse databanken van de FOD Justitie.

c) Accrediatie

Om hun concurrentievermogen te ondersteunen, moeten de ondernemingen aan de eindgebruikers van hun producten en diensten kunnen aantonen dat deze beantwoorden aan de verwachtingen, zowel inzake kwaliteit, prestatieniveau als inzake naleving van de reglementaire veiligheidseisen.

De instanties die de overeenstemming van de producten en diensten controleren (laboratoria, instellingen voor inspectie, keuring en certificatie) spelen derhalve een primordiale rol. De certificaten die zij afleveren, vormen technische paspoorten die de toegang van de producten tot de nationale en internationale markten vergemakkelijken en bijdragen tot het toezicht op de markten door de reglementaire autoriteiten.

De Belgische nationale accreditatie-instantie BELAC wordt verzocht de bevoegdheid van de instellingen voor de conformiteitsbeoordeling van de producten te bewijzen. BELAC helpt aldus het vertrouwen tussen alle actoren van de keten, van producent tot verbruiker, te versterken en het vrije verkeer van de producten en diensten te vergemakkelijken met het oog op "tested / inspected / certified once, accepted everywhere".

BELAC werkt op een wettelijke basis en de erkenningen worden uitgereikt na evaluaties volgens criteria die op internationaal niveau worden aanvaard. Overeenkomstig de bepalingen van de verordening EG 765/2008 over accreditatie is BELAC de enige actieve accreditatie-instantie op Belgisch niveau en kan ze dus alle technologische sectoren bestrijken.

Tot nu toe heeft BELAC meer dan 400 instellingen voor de conformiteitsbeoordeling geaccrediteerd in zeer uiteenlopende domeinen zoals de kwaliteit van de voedingsmiddelen of van bouwproducten, de veiligheid van heftoestellen en drukapparatuur, de prestaties van medische laboratoria, de milieucontroles. De Belgische ondernemingen kunnen in België aldus direct de betrouwbare partners vinden om de conformiteitsbeoordelingen te verwezenlijken die voor hen noodzakelijk zijn.

BELAC is bijzonder actief in de gereguleerde sectoren, op verzoek van de bevoegde instanties. Deze vereisen een accreditatie als bewijs van bevoegdheid van de instellingen voor conformiteitsbeoordeling die kandidaat zijn voor een nationale erkenning of een kennisgeving ten opzichte van de Europese reglementeringen.

BELAC neemt actief deel aan de discussies op internationaal niveau binnen een aanpak van benchmarking en is ondertekenaar van de overeenkomsten van wederzijdse erkenning tussen accreditatie-instanties, zowel op intereuropees als op wereldniveau. De certificaten en de verslagen van de instanties die door BELAC worden geaccrediteerd, genieten aldus van een brede erkenning op de markten.

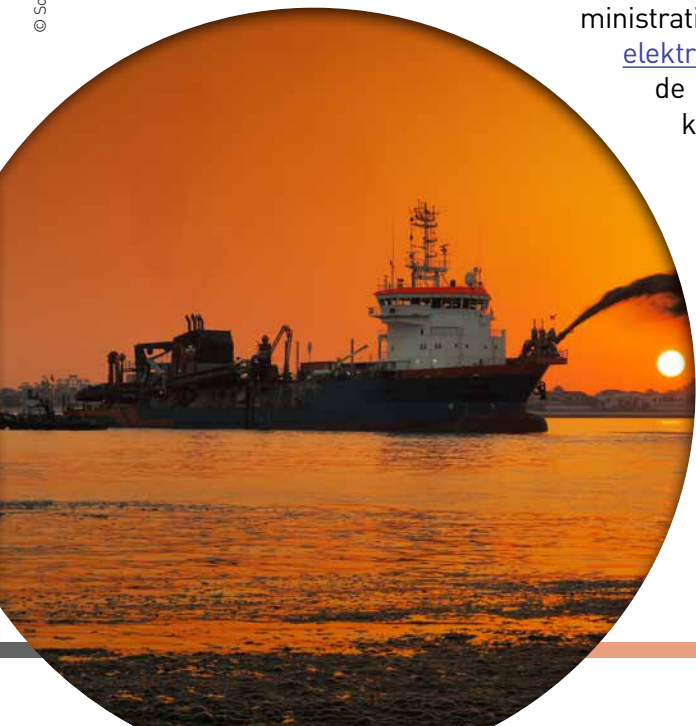
d) Zandwinning op de Noordzee

De Dienst Continentaal Plat is belast met het beheer van de concessies en het toezicht op de zandwinning in het Belgisch gedeelte van de Noordzee. Het baggerwerk van zand in zee in het Belgisch gedeelte van de Noordzee wordt door de overheid strikt gecontroleerd op basis van de wet van 13 juni 1969 en de daarop volgende koninklijke besluiten. De concessies zijn onderworpen aan een strikte reglementering. Een commissie coördineert de administraties die bij deze economische activiteit betrokken zijn. Voor een onderneming die zeezand wil winnen, is een concessievergunning verplicht. Deze

bepaalt de periode van de concessie (standaardperiode: 10 jaar) en de controlezones waarin zij zand en grind mag winnen. Met oog voor administratieve vereenvoudiging stelt de Dienst Continentaal Plat

[elektronische formulieren](#) ter beschikking van de sector via de website van de FOD Economie. De ondernemingen

kunnen zo een aanvraag voor een nieuwe concessie, een aanvraag tot verlenging of uitbreiding van een bestaande concessie indienen of een overdracht van concessie uitvoeren. Met oog voor administratieve transparantie worden [brochures](#) uitgegeven die op beknopte wijze, in de vorm van vraag en antwoord, alle aspecten over de reglementering en de wettelijke verplichtingen inzake vergunning voor zandwinning uitleggen.



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

3.3.6. De kmo-test

Op 1 januari 2014 is de regelgevingsimpactanalyse (RIA) voor het federale niveau in werking getreden. De Algemene Directie K.M.O.-beleid zat in de werkgroep voor de totstandkoming van de RIA.

Sinds 1 januari 2014 moeten de beleidsmakers voor alle ontwerpen van regelgeving die in Ministerraad moeten worden overlegd, een RIA-formulier invullen. Hiermee maken zij een voorafgaande evaluatie van de potentiële gevolgen van ontwerpen van regelgeving op economisch en sociaal gebied, op het milieu en op de overheid, om eventueel correcties aan te brengen of begeleidende maatregelen te treffen. Het 10de thema van het RIA-formulier gaat over de kmo's. Het is een kmo-test.

In het kmo-thema moet de beleidsmaker de impact van een ontwerp van regelgeving op de kleine of middelgrote ondernemingen (ondernemingen met minder dan 50 werknemers of kmo's) evalueren om zo nodig een zware impact te verlichten.

Voor vragen kan de beleidsmaker de RIA-helppdesk contacteren bij de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging. Deze dienst stuurt alle vragen door naar de bevoegde administraties. Voor het thema 10-Kmo's stuurt de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging het verzoek door naar de Studiedienst van het KMO-observatorium. In 2014 werd de Studiedienst 1 keer gecontacteerd voor een vraag aan de RIA-helppdesk.

De Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging heeft ook een impactanalysecomité. Het impactanalysecomité bestaat onder andere uit 2 vertegenwoordigers van de Studiedienst van het Kmo-observatorium voor de kmo-aspecten. Het impactanalysecomité heeft twee opdrachten:

1. Wanneer het RIA-formulier ingevuld en gefinaliseerd is, kan (het is dus niet verplicht) het regeringslid of de bevoegde medewerker die het dossier beheert het aan het impactanalysecomité voorleggen. Het impactanalysecomité onderzoekt de kwaliteit van de uitgevoerde impactanalyse en formuleert aanbevelingen aan de beleidsmaker. De Algemene Directie K.M.O.-beleid heeft 6 van dergelijke verzoeken in 2014 ontvangen.
2. Een ex post-evaluatie van de RIA, onder de vorm van een jaarverslag. Een eerste rapport verschijnt in de loop van 2015.

Lees meer op: <http://www.verereenvoudiging.be/nl/content/impactanalyse>

3.3.7. De diamantsector

De diamantsector is een economisch zeer belangrijke sector voor België. Dit blijkt uit de in- en uitvoer van diamant, maar ook uit het aantal actieve diamanthandelaren. De Belgische in- en uitvoer van diamant was in 2014 goed voor een omzet van ongeveer 52 miljard euro.

De dienst Vergunningen is bevoegd voor het toezicht op de handelingen gesteld in de diamantsector in België. Dit toezicht houdt het volgende in: registratie van diamanthandelaren, fysieke inspectie van zendingen diamant die ingevoerd of uitgevoerd worden (centralisatie van de formaliteiten in het Diamond Office), verplichte jaarlijkse aangifte van de voorraden en de bedrijvigheid.

De dienst Vergunningen is ook bevoegd voor de implementatie van het "Kimberley Process Certification Scheme" voor de internationale handel in ruwe diamant (KPCS). Binnen het Kimberley Process streeft de dienst naar een uniforme toepassing van de regels op internationaal niveau door alle deelnemende landen. In dat verband hebben de medewerkers in 2014 een actieve bijdrage geleverd aan de besprekingen en onderhandelingen in het kader van handhavingsmechanismen op internationaal vlak.

In het kader van de bilaterale uitwisseling van gegevens van Kimberley Process certificaten werkt de dienst Vergunningen, als bevoegde KP autoriteit, aan de steeds meer doorgedreven automatisering voor de veilige en snelle uitwisseling van deze gegevens. Het systeem werkt al sinds juli 2013 met India en in 2014 werd een Memorandum of Understanding ondertekend met China. De technische details worden momenteel nog uitgewerkt met de Chinese KP autoriteit, maar het is de bedoeling om ook hiermee snel te kunnen starten.

Het toezichtstelsysteem in de diamantsector en de bijhorende onderzoeken die ingesteld worden, hebben als doel de fraude te bestrijden en dus de eerlijke concurrentie te vrijwaren. Op internationaal niveau zorgt de dienst ervoor dat het Belgische toezichtstelsysteem als beste praktijk in de verf gezet wordt en streeft ze mee naar een gelijk speelveld in andere diamantcentra, met presentaties, zowel nationaal als internationaal. In 2013 werden door de dienst verschillende buitenlandse delegaties ontvangen waarbij telkens het controlesysteem toegelicht werd, gevolgd door een bezoek aan het Diamond Office zodat deze delegaties een zicht kregen op de toepassing ervan in de dagelijkse praktijk. Sinds 2006 is de dienst Vergunningen ook toezichthoudende overheid in toepassing van de antiwitwaswetgeving. Zijn rol is vooral gericht op preventie.



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

De diamanthandelaars bezorgen de dienst ieder jaar een activiteitenverslag, waaruit moet blijken welk cliëntacceptatiebeleid iedere firma voert. Het is in hun belang dat ze bij iedere handelstransactie hun klant/leverancier identificeren, verdachte handelingen traceren en de bevoegde diensten verwittigen (witwasverrichtingen, financiering terrorisme, cash transacties boven 3000 euro, ...).

Verder zorgt de dienst Vergunningen er ook voor dat de beperkende maatregelen die ingesteld worden (Europees of internationaal) op de handel in bepaalde producten, op een gelijkwaardige en correcte wijze worden toegepast, althans wat de producten betreft die tot de federale bevoegdheid behoren. Voor de andere goederen (dual-use en wapens) pleegt de dienst regelmatig overleg met de bevoegde gewestelijke vergunningsdiensten.

3.4. Ondersteuning voor innovatie

3.4.1. Intellectuele eigendom

Op het gebied van de uitvindingsoctrooien bood de goedkeuring van het Wetboek van economisch recht de gelegenheid om de bestaande wetgeving aan te passen om voor de economische operatoren gebruiksvriendelijke procedures in te voeren. Zo werden bv. de voorwaarden om een datum voor de indiening van een octrooiaanvraag te verkrijgen, vereenvoudigd en in overeenstemming gebracht met de geldende internationale normen. Bovendien kan de houder van een octrooi, dankzij een nieuwe herroepingsprocedure voor Belgische octrooien met terugwerkende kracht, de draagwijdte van zijn octrooi op eigen initiatief beperken of het octrooi zelfs helemaal herroepen, onder meer in het raam van een geschilprocedure over de geldigheid van het octrooi. Het gebruik van vertegenwoordigingsvolmachten voor de Dienst voor de Intellectuele Eigendom (DIE) werd eveneens vereenvoudigd.

Het Wetboek verzekert eveneens een verhoogde flexibiliteit in geval van niet-naleving van de termijnen in het kader van procedures die voor de DIE worden gevoerd. De gebruikers van het Belgische octrooisysteem kunnen zo, onder bepaalde voorwaarden, een procedure tot herstel van hun rechten instellen. Dit herstel kan het verlies van rechten beletten wanneer de aanvrager of de houder van het octrooi kan aantonen dat hij de nodige zorg betracht heeft om een termijn in de loop van de procedure van octrooiverlening of zelfs daarna na te leven, bv. voor de betaling van de jaartaksen voor de instandhouding van het octrooi.

Voorts wordt meer rekening gehouden met de belangen van derden en concurrenten van de octrooihouder, met het oog op informatie en een grotere rechtszekerheid. In dit verband kan bv. de automatische publicatie van de octrooiaanvragen bij het verstrijken van een termijn van achttien maanden na de indieningsdatum of, in voorkomend geval,

de voorrangsdatum worden vermeld. Het Wetboek bepaalt ook op meer precieze wijze de inhoud van het octrooidossier dat ter inzage aan het publiek wordt voorgelegd.

Deze wijzigingen, aangebracht door het Wetboek, liggen in de lijn van eerdere maatregelen die ook gericht waren op de verbetering van de kwaliteit van het Belgische octrooisysteem en waarbij ook het evenwicht tussen de rechten van de octrooihouders en de rechten van derden werd verzekerd (verstrekken van een schriftelijke opinie over de octrooieerbaarheid van de uitvinding, afschaffing van het klein octrooi van 6 jaar).

In het kader van de Benelux Organisatie voor Intellectuele Eigendom hebben de nationale bureaus voor intellectuele eigendom in België, Nederland en Luxemburg een gemeenschappelijk IT-systeem, het Benelux Patent Platform (BPP) ontwikkeld, om alle administratieve processen die verband houden met octrooien voor de drie nationale bureaus te moderniseren en te ondersteunen.

De belangrijkste drijfveren om het gemeenschappelijke [Benelux Patent Platform](#) door te voeren, zijn:

- De drie nationale systemen die de administratieve processen in verband met octrooien ondersteunen, moesten worden geactualiseerd en gemoderniseerd: een gemeenschappelijk platform is economisch veel voordeliger dan het invoeren van afzonderlijke systemen in de verschillende nationale bureaus;
- Een gemeenschappelijk platform biedt octrooiaanvragers en de industrie een coherente dienstverlening en zorgt voor een betere samenwerking met andere IP-organisaties (WIPO, EPO en octrooiprofessionals);
- De verbetering van de interne administratieve processen biedt de octrooiaanvragers en de industrie in zijn geheel directe voordelen in termen van kwaliteitsvolle dienstverlening en het naleven van termijnen.

De Octrooicellen

Als de ondernemingen de mogelijkheden van de intellectuele eigendom tijdens de ontwikkeling en het op de markt brengen van hun producten goed benutten kunnen ze hun competentievermogen en hun innovatiecapaciteit versterken. Maar kmo's hebben meestal niet voldoende middelen om de nodige kennis ter zake te verwerven en om deze zo efficiënt mogelijk toe te passen. Daarom heeft de FOD Economie op sectorale basis "Octrooicellen" opgericht die de kmo's sensibiliseren en informeren over intellectuele eigendom. Aldus kunnen ze een strategie van intellectuele eigendom uitwerken die aangepast is aan hun behoefte, en de kennis vervat in de octrooien beter exploiteren. Er zijn nu vier Octrooicellen binnen drie collectieve onderzoekcentra en één beroepsfederatie. Ze bestrijken de sectoren technologische industrie, bouw, textiel en chemie. Deze sectorale aanpak is hun grootste uitdaging. De teams van de

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

Octrooicellen kunnen inderdaad de reële behoeften van de bedrijven die hen aanspreken, beter begrijpen. Opzoekingen in de octrooiendatabase worden ook veel eenvoudiger dankzij een betere selectie van de meest relevante informatie.

In 2014 heeft de FOD Economie deze vier Octrooicellen financieel ondersteund ten belope van 75 % van hun kosten voor een bedrag van 528.000 euro.

3.4.2. De Normen-Antennes en het prenormalisatieonderzoek

De normen vormen een stevige sokkel waarop innovatie zich kan ontwikkelen. Een product dat innoverende kenmerken vertoont zal immers gemakkelijker door de markt aanvaard worden als zijn ontwerp- en productiekader volgens de geldende normen wordt verwezenlijkt. Bovendien zal een dergelijk gebruik van de normen het proces van innovatie versnellen en de kosten ervan verminderen. Door de deelname aan de uitwerking van de normen kunnen de technische specificaties gemakkelijker worden toegepast op de nieuwe producten en kunnen ze eventueel gunstiger zijn. Het normalisatieproces creëert een vorm van netwerk waarin de verspreiding van ideeën en nieuwe technieken en de integratie van onderzoeksresultaten in de economische structuur enorm zijn vergemakkelijkt.

De Normen-Antennes sensibiliseren de kmo's voor de normalisatie en informeren ze over de bestaande normen en over de ontwerpnormen van een bijzondere thematiek die voor hen een impact zouden kunnen hebben. 24 Normen-Antennes werden opgericht binnen 8 collectieve onderzoekcentra over zeer uiteenlopende onderwerpen zoals beton, technische textiel of nanomaterialen. Door de Normen-Antennes kan er bovendien gemakkelijker rekening worden gehouden met de belangen van de kmo's bij de uitwerking van nieuwe normen. Dit wordt soms versterkt door resultaten van studies inzake prenormalisatie die de ontwikkeling van de relevante technische en wetenschappelijke kennis mogelijk maken voor de uitwerking van normen waar de belangen van alle actoren, zowel economische als maatschappelijke, het best worden nagekomen.

In 2014 heeft de FOD Economie de 24 Normen-Antennes financieel ondersteund ten belope van 75 % van hun kosten alsook 27 prenormalisatieonderzoeken ten belope van 50 % van hun kosten voor een totaal bedrag van 4.354.000 euro.

3.4.3. De innovatiepremie

De innovatiepremie stelt de ondernemingen in staat om hun creatieve werknemers te belonen met een volledig vrijgestelde premie, zowel fiscaal als van sociale lasten. De FOD Economie valideert de aanvragen van de ondernemingen wat het innoverende karakter van de projecten



betreft. In 2014 heeft hij 1.095 aanvragen geanalyseerd en bijna 95 ervan gevalideerd waarvan 15 na bijkomende informatie. De FOD Economie heeft eveneens de invoering van deze maatregel bij de werkgevers vergemakkelijkt door informatiesessies die in partnership met de Kamer van Koophandel en Industrie (KKI) werden georganiseerd, maar ook door te voldoen aan de wens van de ondernemingen die de aanvraag bij de FOD of bij de KKI indienden. Tijdens het dienstjaar 2014 werden 2 records gebroken: het aantal deelnemende ondernemingen en het aantal nieuwe ondernemingen.

3.4.4. De dienst Metrologie ondersteunt innovatie

Een van de taken van de dienst Nationale Standaarden is het realiseren en het ondersteunen van innovaties op metrologisch vlak. Daartoe worden in de dienst zelf nu al ontwikkelingen en innovaties opgestart en gerealiseerd om in de toekomst te kunnen blijven beantwoorden aan de wijzigende behoeften op metrologisch vlak;

In meerdere disciplines werden ontwikkelings- en innovatieactiviteiten verder gezet en nieuwe opgestart. Dit kadert enerzijds in de toekomstgerichte ontwikkeling van de diensten die we aanbieden aan onze stakeholders en anderzijds in de Europese EMRP- en EMPIR) onderzoeksprojecten die door de Europese Gemeenschap gefinancierd worden.

Het EMRP-budget bedraagt 400 miljoen euro voor de periode van 2009 tot 2016 en voorziet in de cofinanciering van onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten door de Europese Gemeenschap en door de deelnemende landen. De jaarlijkse deelname waarvoor België zich geëngageerd heeft is 120.000 euro. Het werkelijke bedrag hangt af van de projecten die door een onafhankelijke jury geselecteerd worden. Wegens het succes van het EMRP-programma werd een vervolgprogramma voor een looptijd van 7 jaar door het Europese parlement goedgekeurd in 2014. Dit nieuwe programma (EMPIR) houdt rekening met de expertise die verworven werd tijdens het EMRP-programma en met de prioriteiten van het Horizon 2020 programma, meer bepaald het promoten van de vooraanstaande industriële positie en het ondersteunen van alle stappen in de innovatieketen.

In een periode van 5 jaar heeft de dienst Nationale Standaarden deelgenomen aan 5 "calls for proposals" waarbij 6 projecten weerhouden werden en uitgevoerd worden. De onderzoeksonderwerpen zijn in overeenstemming met de economische en maatschappelijke prioriteiten.

Enkele voorbeelden zijn:

- de metrologie voor de ontwikkeling van intelligente elektrische netten (smart grids),
- de meting van biomedische bio-indicatoren,
- het certificeren van de kwaliteit van metingen van parameters die gebruikt worden bij de modelvorming van de klimaatverandering.

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

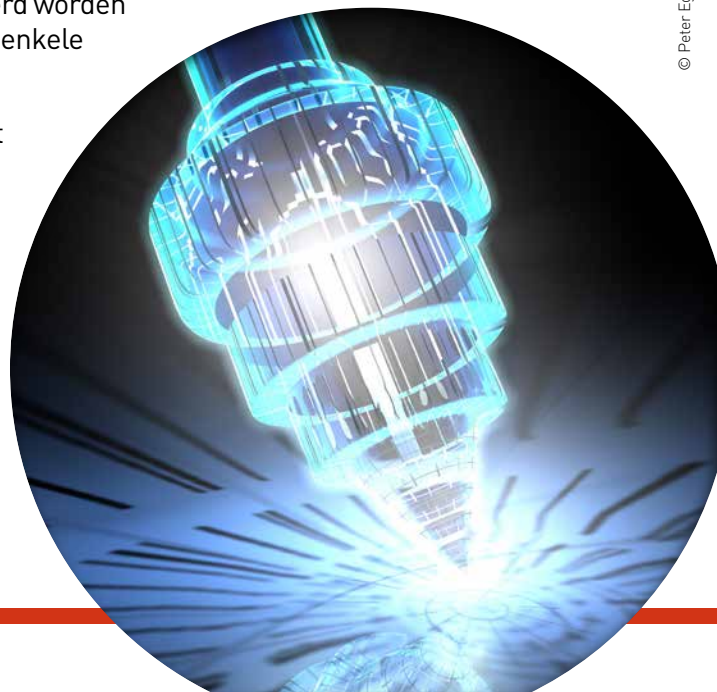
Grote uitdagingen door de nanotechnologie

De deelname van de dienst Nationale Standaarden aan de Europese onderzoeks- en ontwikkelingsprogramma's EMRP en EMPIR wordt aangemoedigd en ondersteund door de minister bevoegd voor economie. Een van de taken van de FOD economie is immers om de meetstandaarden te realiseren en de meetnauwkeurigheid ervan door te geven aan de economische actoren, door de noodzaak om standaarden te ontwikkelen in nieuwe domeinen (nanotechnologieën, metingen van omgeving, enz.) en door het belang voor de competitiviteit om deel te nemen aan de Horizon 2020 initiatieven

Naast deze ontwikkelingen in het kader van EMRP en EMPIR lopen er in de dienst nog andere ontwikkelingsprojecten.

Enkele voorbeelden:

- bij dimensionele metrologie en nanometrologie:
 - ontwerp en realisatie van een metrologische atomic force microscoop, meetvolume $100\text{ }\mu\text{m} \times 100\text{ }\mu\text{m} \times 100\text{ }\mu\text{m}$ met een meetonzekerheid van 1 nanometer;
 - ontwerp en realisatie van een confocale contactloze sensor voor de microcoördinaten-meetmachine, meetvolume $130\text{ mm} \times 130\text{ mm} \times 100\text{ mm}$, met een meetonzekerheid van een 10-tal nanometer. Dit kadert ook in het EMRP-programma IND10;
 - ontwerp en realisatie van een installatie voor het kalibreren van optische precisieverdelingen met een bereik tot 1 meter en een meetonzekerheid van enkele 10-tallen nanometer;
 - ontwerp en realisatie van een installatie voor precisie hoekmetingen, waarbij de beide principes van hoekmetingen, de gesloten cirkel en het goniometrische principe gecombineerd worden om zo de meetonzekerheid te verbeteren tot enkele duizendsten van een boogseconde;
 - ontwikkeling van een nieuwe methode voor het bepalen van de invloed van de microscopie-meetmethode op de afmetingen van nano-deeltjes (tip/vorm effect), als voorbereiding op de kalibratie van biologische referentie-deeltjes;



- bij tijd / frequentie:
 - bijna volledige realisatie van het beheer van het tijds- en frequentielabo op afstand via een zelfgeschreven programma in Excel-VBA;
 - automatisering van de dagelijkse en maandelijkse overdracht van tijdsgegevens naar het BIPM;
 - dagelijkse rapportering van de tijdsgegevens via e-mail;
 - verbetering van de temperatuur- en luchtvochtigheidsregistraties in het labo tijd en frequentie;
 - onderhoud van de maserwaterstofklok en het opzetten van een studie naar de mogelijkheden voor de inzetbaarheid naar de verdeling in België van de UTC-tijd;
 - operationeel maken van een van de back-up gps-ontvangers;
- metrologische statistiek, onzekerheidsberekening en mathematische modellen:
 - opstellen van een volledig onzekerheidsbudget voor atoomkrachtmicroscopie (AFM);
 - uitwerking van een voorstel voor een alternatieve tekst voor het referentiedocument voor meetonzekerheid (GUM), voor het bepalen van de meetonzekerheid in de situaties met weinig metingen en die geen gaussvormige verdeling hebben;
 - evaluatie van het concept van vage (fuzzy) variabelen voor de berekening van meetonzekerheden en bij vergelijkende metingen van AFM-microscopie.

Met als doel het verzekeren van de transparantie en de veiligheid van de markt van nanotechnologieën enerzijds en ter ondersteuning van het onderzoek en de innovatie anderzijds zijn in de sectie Dimensionele Metrologie van de dienst Nationale Standaarden activiteiten ontwikkeld en nog verder in ontwikkeling op nanometrologisch vlak. Op nationaal niveau werkt de sectie aan de ontwikkeling van de nauwkeurigste toestellen met herleidbaarheid naar de SI-eenheden. Hiermee wordt aan de gemeenschap de mogelijkheid gegeven om uitmuntendheid te bereiken in de kwaliteit van nanometrologische metingen. In 2014 heeft de sectie ook bijgedragen aan de ontwikkeling van metrologische tools voor biomarkers. Dit onderzoek staat ten dienste van de klinische sector en van wetenschappelijke onderzoekers. Ten slotte heeft het team ook bijgedragen aan reglementaire inspanningen voor het nanoregister en door het ter beschikking stellen van de nodige technische instrumenten.

Verder werd deelgenomen aan de federale nanotaskforce en aan de praktische technische implementatie van het koninklijk besluit over nanodeeltjes.



3.4.5. Steun voor wetenschappelijk onderzoek

Airbus-programma

De directie Luchtvaart en Defensie heeft een belangrijke taak op het vlak van innovatie, meer bepaald in de Belgische luchtvaartindustrie. Deze sector wordt namelijk, vanuit de ontwikkeling van nieuwe vliegtuigmodellen, gekenmerkt door een innovatief en hoogtechnologisch karakter. De ontwikkelingskosten die gepaard gaan met dergelijke projecten kunnen zeer hoog oplopen.

De taak van de directie Luchtvaart en Defensie bestaat erin om innovatieve projecten van Belgische bedrijven in het kader van de AIRBUS-programma's te ondersteunen via het financieren van ontwikkelingskosten of "Non Recurring Costs". De financiering gebeurt onder de vorm van terugbetaalbare voorschotten volgens de Europese regels voor Staatssteun inzake onderzoek, ontwikkeling en innovatie. Zowel grotere bedrijven als kmo's kunnen in aanmerking komen voor staatssteun.

De steun wordt verleend vanuit het Federaal Luchtvaartplatform, een samenwerking tussen de FOD Economie en de POD Wetenschapsbeleid. Binnen dit platform is de directie Luchtvaart en Defensie verantwoordelijk voor alle aspecten van de staatssteun, behalve deze van wetenschappelijk-technische aard.

Economische weerslag bij defensiebestellingen

De FOD Economie is bevoegd voor de behandeling van de economische weerslag die verbonden werd aan lopende contracten van bestelling van typisch militair materiaal (gecatalogeerd apt. 346 (ex-223, ex-296) van het EU-verdrag) door het Ministerie van Defensie. Hij beschouwt de economische weerslag in de eerste plaats als een hefboom om het technologische peil van onze bedrijven te behouden of zelfs op te krikken. Daarnaast is het een stimulans op het vlak van tewerkstelling of handels(on)evenwicht.

Bij de uitvoering van lopende compensatiedossiers werden voorstellen enkel als economische compensaties goedgekeurd als ze conform de economische bedingen waren en een aanvaardbaar technologisch peil hadden.

De bestellingen die bij wijze van industriële return bij de Belgische industriële sectoren werden geplaatst, gekoppeld aan al vroeger bestelde programma's, en dus de globale economische weerslag (alle categorieën samen: directe deelname, semidirecte en indirecte compensatie), waren goed voor een totaal bedrag van 16,2 miljoen euro in 2014.

De daadwerkelijke economische compensaties waren echter groter dan deze bedragen, aangezien er nog een aantal projecten nog steeds voortduren, hoewel de contractuele uitvoeringstermijn al verlopen is.

De nieuwe Europese Defensierichtlijn werd naar onze wetgeving omgezet met de wet van 13 augustus 2011 en het KB van 23.01.2012. De uitzondering van art. 346 is opgenomen in deze wet. Er werd een studie opgestart over de manier waarop dit kan aangewend worden in het kader van toekomstige defensieprogramma's om potentiële economische weerslag niet verloren te laten gaan.

3.5. Ondersteuning van de buitenlandse handel

3.5.1. Verdediging handelsbelangen

a) Oorsprong

Ondernemingen die exporteren, moeten vaak de niet-preferentiële oorsprong van hun goederen kennen om op vragen van klanten en derde landen te kunnen antwoorden, alsook om exportformaliteiten te vervullen. De dienst Handelsbeleid heeft ook in 2014 bedrijven geholpen met het bepalen van de niet-preferentiële oorsprong van hun producten volgens de vigerende EU-wetgeving. Deze ondersteuning aan ondernemingen gebeurt zowel telefonisch, per e-mail, via een consultatie bij de FOD Economie of via een bedrijfsbezoek ter plaatse.

Er werden ook seminars voor ondernemingen georganiseerd over dit thema. Voor Belgische ondernemingen is het vaak erg belangrijk om na te gaan op welke manier ze de economische oorsprong van hun product Belgisch of EU kunnen houden.

Over de afgifte van niet-preferentiële oorsprongscertificaten heeft de FOD Economie in 2014 vier zitdagen "gedeponeerd dossier" georganiseerd. Via een gedeponeerd dossier kunnen ondernemingen een vereenvoudiging op het vlak van bewijsvoering krijgen voor het aanvragen van certificaten.

Op 24 april 2014 werd het bestaande partnerschap tussen de FOD Economie en de Belgische kamers van koophandel uitgebreid met het engagement om tijdens prinselijke zendingen gezamenlijk een seminarie aan te bieden in het officiële programma. Dergelijke seminars zullen zich toespitsen op de thema's markttoegang van het be-

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

trokken land, over een eventueel vrijhandelsakkoord, en andere thema's die onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen.

Door de deelnemers aan zendingen te informeren wordt één van de prioriteiten van het Partnerschap, met name de internationalisering van de Belgische ondernemingen, versterkt. Een eerste concretisering van dit engagement vond plaats tijdens de economische zending naar Colombia en Peru in oktober 2014. Tijdens een seminarie lichtte de FOD Economie het bestaande vrijhandelsakkoord met de betrokken landen toe met nadruk op hoe men via de preferentiële oorsprong van producten tot een voordeliger invoertarief kan komen.

De dienst Handelsbeleid heeft, in samenwerking met de sectorale afdeling, ook in 2014 meerdere studies opgesteld over de buitenlandse handel van België. Zo werden onder meer studies gemaakt over de handel met Canada, China, Colombia, Japan, Maleisië, Oekraïne, Peru, Singapore, de Russische Federatie, de Verenigde Staten en Zwitserland.

Deze studies zijn opgesteld ter voorbereiding van officiële Belgische handelsmissies of als antwoord op parlementaire en ad-hocvragen vanwege het beleid over de Belgische buitenlandse handel of de internationale economie in het algemeen.

De dienst Handelsbeleid heeft daarnaast eveneens een studie gemaakt over de certificaten van oorsprong die in 2013 zijn afgeleverd, gebruikmakend van de gegevens van de databank DigiChambers.

b) Tariefcontingenten en -schorsingen

Tariefschorsingen zijn een vrijstellingen van invoerrechten voor een onbeperkte hoeveelheid. Tariefcontingenten zijn vrijstellingen van invoerrechten voor een beperkte hoeveelheid. Per jaar hebben bedrijven 2 maal de mogelijkheid om een aanvraag voor een schorsing of een contingent in te dienen (2 rondes). Elke ronde omvat 4 vergaderingen (3 op Commissieniveau en 1 op Raadsniveau). Na elke ronde, dus elke 6 maanden, wordt een verordening met de lopende en nieuwe schorsingen en contingenten gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie.

De Algemene Directie Economische Analyses en Internationale Economie speelt een zeer actieve rol in de vrijstelling van de betaling van invoerrechten voor landbouw- en niet-landbouwproducten. Zij helpt met name de bedrijven bij het indienen van hun aanvragen voor schorsing van invoerrechten en hun aanvragen voor tariefcontingenten.

De dienst Handelsbeleid verdedigt deze dossiers op Europees niveau, wat regelmatige contacten met bedrijven, collega's uit andere lidstaten en vertegenwoordigers van de Europese Commissie inhoudt. De besparingen die bedrijven hiermee kunnen realiseren, zijn van cruciaal belang voor het behoud of de verbetering van hun concurrentiepositie.

In 2014 werden 20 nieuwe Belgische schorsings- en contingentsaanvragen ingediend. Dit resulteerde voor de Belgische bedrijven in een aanzienlijke rechtenbesparing van 17 miljoen euro. Als hier ook de besparingen van de lopende schorsingen worden bij-

geteld, komen we aan een rechtenbesparing voor onze Belgische bedrijven die rond 130 miljoen euro per jaar schommelt.

c) Dossiers over handelsbescherming

De dienst Handelsbeleid behandelde een aantal dossiers over handelsbescherming. Met betrekking tot de maatregelen van de Europese Unie werden de Belgische standpunten die naar voren werden gebracht op de comités voor handelsbescherming (o.l.v. de Europese Commissie) met name bepaald op basis van informatie afkomstig van de sectorale afdeling of rechtstreeks van de bedrijven, met soms uiteenlopende kenmerken en belangen. De dienst heeft ernaar gestreefd elke partij evenveel aandacht te geven en de informatie objectief te behandelen. Bijzondere aandacht werd ook besteed aan de punten over de maatregelen die door de EU en door derde landen werden genomen.

Om zijn communicatie naar de klanten en het imago van de FOD Economie nog verder te verbeteren, startte de dienst met een gericht en rechtstreeks informatiesysteem voor de bedrijven met betrekking tot handelsbeschermingsinstrumenten. Het richt zich tot alle bedrijven (producenten, invoerders, gebruikers, distributeurs, vooral de kmo's) die op de hoogte moeten blijven van de opvolging van het besluitvormingsproces en van de inhoud van de ter zake genomen beslissingen, voor initiatieven van zowel de EU als derde landen. De betrokkenen worden via e-mail over nieuwe beslissingen geïnformeerd. De inhoud ervan is beschikbaar op de website van de FOD Economie¹⁵). Abonneren op deze nieuwsbrief kan via tradepolinfo@economie.fgov.be.

d) Dossiers over markttoegang

Voor de markttoegangs dossiers vervolgde de dienst de samenwerking met de FOD Buitenlandse Zaken in het kader van het Europese proces tot opheffing van de belemmeringen voor de toegang tot de markt van derde landen. De dienst trad daarbij onder meer op als aanspreekpunt voor de bedrijven.

Tot slot gaf de dienst een aantal seminars over de genoemde thema's en kon hij zo waardevolle informatie uitwisselen met de bedrijven.

e) Handelsakkoorden

De FOD Economie speelt, in verschillende stadia van de besprekingen, een belangrijke rol in de onderhandelingen over handelsakkoorden op het gebied van diensten en investeringen¹⁶.

15 http://economie.fgov.be/nl/ondernemingen/politique_commerciale/handelsbeschermende_instrumenten/actua/.

16 Bevoegdheid van de Europese Unie op basis van artikel 207 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

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

Ter voorbereiding van de gesprekken stelt de FOD een nota samen over de betrokken Belgische sectoren in samenwerking met de verschillende betrokken instanties. Deze nota bevat een hoofdstuk over de diensten, met aandacht voor de kernsectoren voor de activiteiten van de Belgische bedrijven alsook de nationale zwaartepunten. Tijdens de hele duur van de onderhandelingen draagt de FOD Economie op basis van deze nota en van zijn analyses van de besproken teksten bij tot de uitwerking van het Belgische standpunt.

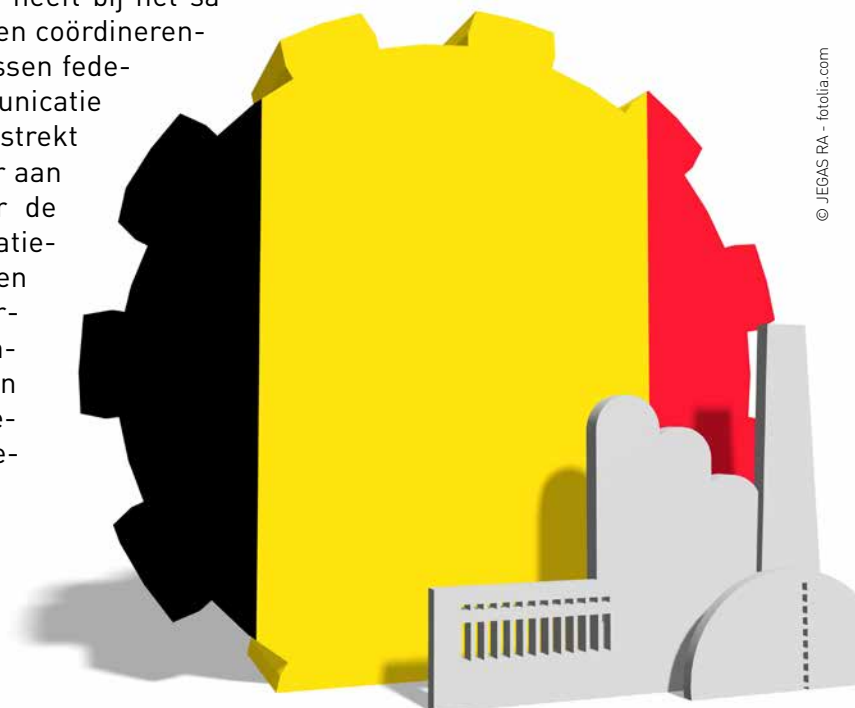
Als kenniscentrum organiseert de FOD Economie daarnaast ook overlegvergaderingen om een Belgisch technisch standpunt te consolideren in samenwerking met de betrokken besturen.

Als contact- en informatiepunt op grond van artikel III en IV van de algemene overeenkomst over handel in diensten (GATS) van de WTO moet de FOD antwoorden op vragen om inlichtingen van de andere leden van de WTO en ervoor zorgen dat de leveranciers van diensten van ontwikkelingslanden vlotter toegang krijgen tot de markten. In de handelsakkoorden die vervolgens door de EU werden gesloten, wordt in de daarin opgenomen transparantieregelingen eveneens verwezen naar dit contact- en informatiepunt.

Tot slot wordt van de diverse lopende onderhandelingen op het gebied van diensten en investeringen regelmatig een stand van zaken gegeven tijdens de vergadering handelsbeleid met de verschillende bedrijfsfederaties. De FOD staat daarbij steeds open voor hun vragen of bedenkingen.

3.5.2. Buitenlandse Investeringen

De dienst Buitenlandse Investeringen heeft bij het samenwerkingssakkoord van 1995 o.m. een coördinerende rol gekregen zowel federaal als tussen federale en regionale entiteiten, om communicatie te stroomlijnen. De FOD Economie verstrekt informatie over België, complementair aan de gerichte regionale promotie door de gewestelijke entiteiten. Onze informatieopdracht omvat concreet het opmaken en het verspreiden van relevante informatie voor potentiële buitenlandse investeerders via brochures, en via een website, en het beantwoorden van specifieke vragen met betrekking tot federale bevoegdheden.



Deze producten worden up-to-date gehouden en verspreid bij ontvangst van buitenlandse delegaties, bij prinselijke missies, bij investeringsseminaries, enz. Tevens werd een gemeenschappelijke presentatie van België als investeringslocatie opgemaakt en verspreid bij ambassades en gewesten. Daarnaast neemt de FOD Economie het secretariaat waar van de verbindingssel buitenlandse investeringen, waar alle, voor buitenlandse investeerders relevante, dossiers aangekaart en opgevolgd worden.

Voor de ondersteuning van de export, ontvangen de secretariaten van Finexpo en van de FOD Economie sinds 2014 de ondernemingen die een financieringsaanvraag willen indienen. Vorig jaar kenden we een piek van nieuwe aanvragen, in totaal dienden 14 ondernemingen een dossier in.

3.5.3. Nationaal Contactpunt

Het Nationaal Contactpunt (NCP) voor België is het opvolgingsorgaan van de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen. Deze richtlijnen vormen een ethische code voor het bedrijfsleven die door de regering van elk van de 46 onderschrijvende landen aanbevolen wordt aan hun ondernemingen, overal waar deze ondernemingen actief zijn. Ook internationale instellingen zoals de Europese Unie baseren zich op de OESO-richtlijnen bij het opmaken van hun beleid over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hierbij neemt het NCP het initiatief om de betrokken partijen samen te brengen om te informeren of om standpunten te bepalen.

Zo werd in 2014 voor de non-ferrosector een rondetafel georganiseerd met de sectororganisaties en de ondernemingen, samen met andere experts en leden van het NCP. Ook rond de kledingnijverheid werd een dossier opgestart, waaraan verder gewerkt wordt met de federaties, met ondernemingen en met de andere stakeholders. België moet een actieplan Mensenrechten voorleggen aan de Europese Commissie. Hieraan werd in 2014 richting gegeven door het NCP, aangezien de OESO-richtlijnen een hoofdstuk bevatten over mensenrechten.



4. De FOD ten dienste van de consument

4.1. Transparantie

4.1.1. De energieverbruiker in de geliberaliseerde markt

71

Sinds 1 januari 2007 kunnen alle residentiële klanten vrij hun leverancier van elektriciteit en gas kiezen. Er is ongetwijfeld een voordeel voor de consument die de gelegenheid krijgt om de aanbiedingen van verschillende leveranciers te vergelijken om zijn factuur te verlagen, maar de geliberaliseerde markt brengt ook zijn eigen deel complicaties mee, waarmee veel burgers moeite hebben.

Het is in deze context dat de FOD Economie een reeks initiatieven nam om te informeren en de burger beschermen zodat hij zijn rol van geïnformeerde en verantwoordelijke consument kan spelen, maar ook om hem te beschermen tegen zakelijke praktijken die soms twijfelachtig zijn. Specifieke maatregelen van sociale bescherming voor de consumenten die betalingsproblemen ondervinden werden ook georganiseerd.

Diverse maatregelen die de informatie en de bescherming van de consument beogen, werden geïnitieerd, ontwikkeld of verbeterd in 2014.

De verbeterde versie van het [akkoord](#) "de consument in de geliberaliseerde elektriciteits- en gasmarkt", dat in voege getreden is op 1 januari 2014, moet worden geciteerd.

4.1.2. “Gas en elektriciteit: durf vergelijken!”

In 2014 werd de campagne van 2012 rond gas en elektriciteit herhaald. Door de onzekerheid of de campagne na de regeringswissel nog wel zou doorgaan werd ze eerder low-profile opgevat waardoor ze wat minder weerklank had. Andere elementen die bijdroegen tot de mindere opkomst van de burgers zijn het idee bij de burgers dat er niet veel meer te winnen was, het succes van groepsaankopen door allerlei organisaties en een betere kennis bij die burger over hoe de vergelijkingstools te gebruiken zodat ze geen beroep meer moesten doen op derden.

Toch heeft de FOD Economie ook dit jaar weer een grote inspanning geleverd om de burgers die toch nog kwamen opdagen, bij te staan. Hieronder volgen enkele kerncijfers:

- 123 FOD-ambtenaren verzorgden 262 permanenties in de gemeenten en 42 opleidingssessies voor het eigen personeel en het gemeentepersoneel;
- gemiddeld werden er 4,75 simulaties per permanentie uitgevoerd;
- 375 gemeenten namen deel aan de campagne waarvan 164 beroep deden op FOD-personeel;
- 186 gemeenten gaven aan dat ze een opleiding wensten te krijgen;
- in totaal werden er 1.700 vergelijkingen gemaakt (dit is een onderschatting omdat niet iedereen die permanenties heeft gehouden ook de statistieken heeft ingevuld);
- zowat de helft van de burgers was ouder dan 60 jaar, ruim een derde tussen de 41 en 60 jaar;
- 55 % van de simulaties had betrekking op elektriciteit en gas, 43 % op elektriciteit alleen.

4.1.3. E-commerce campagne

De afdeling Telecommunicatie en Informatiemaatschappij zette een sensibiliseringscampagne op gericht op de Belgische internetgebruiker. Doel van die campagne is het promoten van de onlinehandel en tegelijkertijd de consument alert te maken voor de risico's die hij loopt op het internet. Ze werd begin december 2014 gelanceerd, om zoveel mogelijk greep te krijgen op het onlineaankoopgedrag tijdens de eindejaarsperiode.

De boodschap die de afdeling via deze campagne wil overbrengen is dat het gezonde verstand de regel moet blijven: surfers nemen best enkele voorzorgsmaatregelen als ze online willen aan-



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

kopen. Om hen de goede gewoontes aan te leren, hebben we tien korte "humoristische" video's ontwikkeld met tips over verschillende thema's: paswoord, persoonlijke gegevens, bankkaartcode, antivirus, algemene voorwaarden, e-reputatie, labels, https, regelmatige controle bankrekening en gezonde dosis wantrouwen. Deze filmpjes werden via het YouTube-kanaal van de FOD Economie en andere sociale media verspreid en gedeeld. Tegelijkertijd werd er ook een website ontwikkeld (<https://www.e-shop-defense.be/>) die speciaal voor deze campagne werd gecreëerd. Hierop staan een hele reeks tips en informatie over het veilig surfen en kopen langs het internet. Het uiteindelijke doel van deze campagne was het vertrouwen van de internetgebruikers te versterken, en het marktaandeel van de e-handelaars te vergroten.

Onze campagne kon rekenen op enorme belangstelling van de pers en diverse media (sociale netwerken, pers, tv, enz.). Ook bij het grote publiek werd ze zeer goed onthaald, zoals bleek uit de meer dan 1.000 "likes" op Facebook. Meer dan 300.000 internetgebruikers in België en over de hele wereld werden ermee bereikt, wat een regelrecht succes is, gezien de beperkte middelen die eraan werden besteed.

4.1.4. Etikettering

De steeds grotere vraag van de consument naar informatie over de levensmiddelen die deze gebruikt en de nood aan een actualisatie en harmonisatie van de Europese reglementering inzake de etikettering van deze producten heeft tot nieuwe regels geleid.

Met verordening 1169/2011 betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten werd er een nieuw kader gecreëerd voor de voedingsindustrie op het gebied van etikettering van levensmiddelen. Dit leidde tot ingrijpende veranderingen zoals het ruimere toepassingsveld van de reglementering, andere regels over verantwoordelijkheid op het vlak van labels, het gebruik van grotere lettertypes, betere aanduiding van de allergenen, een meer uitgebreide aanduiding van de oorsprong van producten en ingrediënten, een verplichte nutritionele etikettering en nog tal van bijkomende bepalingen.

De verordening werd deels van toepassing op 13 december 2014. Nutritionele etikettering wordt verplicht vanaf eind 2016. Inmiddels moesten nog voor een groot aantal bepalingen de toepassingsmodaliteiten worden uitgewerkt.

De FOD Economie, die ook al betrokken was bij het tot stand komen van de verordening, volgt het uitwerken van deze toepassingsmodaliteiten van nabij door deel te nemen aan de EU-werkgroep die hiermee belast is. De FOD staat tevens in voor het informeren van de ondernemingen over dit onderwerp. De nieuwe bepalingen en de toepassing ervan roepen immers vele vragen op, met name bij de voedingsindustrie. Over de algemene bepalingen, beginselen en voorschriften die in de verordening zijn opgenomen, is de FOD voor het bedrijfsleven het aanspreekpunt.

4.1.5. Transparante prijzen

a) Consumptieprijsindex

In 2014 werden elke maand ongeveer 140.000 prijzen opgenomen in ruim 10.000 verkooppunten, verspreid over heel het land. Deze prijsopnames werden bovendien verder aangevuld met centraal gevolgde prijzen via catalogi en internet, zoals prijzen voor vliegtuigtickets en pakketreizen. Op basis van al deze maandelijkse prijsgegevens berekent de Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium elke maand de consumptieprijsindex en de daarvan afgeleide gezondheidsindex.

In België zijn de lonen, pensioenen en sociale uitkeringen rechtstreeks gekoppeld aan de gezondheidsindex. Ook de jaarlijkse indexering van de private huurprijzen verloopt op basis van de gezondheidsindex. En uiteraard is de consumptieprijsindex belangrijk voor een correcte inflatiemeting.

Na de negende indexhervorming, die plaatsvond in 2013, ging in januari 2014 een nieuwe consumptieprijsindex van start met als referentiejaar 2013 = 100. Misschien wel de meest belangrijke wijziging bij deze indexhervorming is de overstap van een index met vast basisjaar naar een kettingindex.

Het belangrijkste voordeel van een kettingindex is dat de representativiteit van de consumptieprijsindex doorheen de tijd gegarandeerd kan worden en op die manier de inflatie voldoende accuraat gemeten wordt doorheen de tijd. Jaarlijks kan er een evaluatie van de getuigen en gewichten gebeuren en indien nodig een aanpassing van het wegingsschema. Het principe van een kettingindex vereenvoudigt niet alleen de behandeling van de nieuwe en verdwijnende producten, maar zorgt er ook voor dat de nieuwe producten en diensten tijdig, en met een representatief gewicht, in de index kunnen worden opgenomen. Ten slotte kan bij een kettingindex de steekproef van de verkooppunten waar de prijzen van de goederen en diensten worden opgenomen, regelmatig geactualiseerd worden om zo beter aan te sluiten bij het gemiddelde reële aankoopgedrag van de consument.

De kettingindexformule laat in de praktijk toe om indien nodig jaarlijks in januari aanpassingen door te voeren in het gewichtenschema, de productenkorf en de methodologie. Dankzij de kettingindex kunnen de aanpassingen naadloos doorgevoerd worden zonder dat er telkens een nieuwe cijferreeks met een nieuw referentiejaar aan te pas komt. Hoewel de referentieperiode dus jaarlijks verschuift, worden de cijfers bij de berekening telkens omgeschaald naar 2013 = 100. Het referentiejaar blijft dus 2013 = 100, ook voor de volgende jaren, wat ervoor zorgt dat het prijsverloop doorheen de tijd correct en op een transparante manier wordt weergegeven.

Bij de oude methode van de index met vast basisjaar werden de gewichten echter slechts om de 8 jaar grondig herzien, waardoor de inflatie minder accuraat werd ge-

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

meten wanneer het bestedingspatroon van de gezinnen grondig wijzigde, bijvoorbeeld door sterke fluctuaties in de energieprijzen.

Het gewichtenschema was in 2014 gebaseerd op het huishoudbudgetonderzoek dat door de Algemene Directie Statistiek – Statistics Belgium in 2012 werd uitgevoerd bij 6.581 gezinnen.

Vanaf 2014 werd voor de indeling van de consumptieprijsindex in subrubrieken de nieuwe Europese COICOP-nomenclatuur toegepast. De oorspronkelijke "Classification of Individual Consumption by Purpose" (COICOP) was een classificatie van consumptieve bestedingen die bestond uit 12 hoofdgroepen die vervolgens verder verdiept werd met twee onderliggende niveaus. Ondertussen werd de COICOP-nomenclatuur op Europees niveau geharmoniseerd tot op het vierde groepsniveau. Deze Europese COICOP-nomenclatuur (ECOICOP) zal in de toekomst internationaal zowel voor de geharmoniseerde consumptieprijsindex, het huishoudbudgetonderzoek als voor de koopkrachtpariteiten worden toegepast.

Hoewel de nieuwe ECOICOP-nomenclatuur nog niet officieel in voege is, werd alvast voor de consumptieprijsindex met referentiejaar 2013 = 100 geopteerd om deze nieuwe classificatie toe te passen. Daardoor wordt de internationale vergelijkbaarheid van de nationale consumptieprijsindex ook in de toekomst gegarandeerd.

De oude reeks 2004 = 100 werd bovendien door de administratie in de nieuwe ECOICOP-structuur omgezet, om op die manier een langetermijnreeks te krijgen. Daardoor beschikt de gebruiker over transparante aaneensluitende cijferreeksen voor de periode januari 2006 tot heden.

Het op een eenvoudige manier toegankelijk maken van al het cijfermateriaal is een kerntaak van de FOD Economie. De gebruiker heeft bijvoorbeeld toegang tot alle cijferreeksen over de consumptieprijsindex via de webpagina die er specifiek aan gewijd is: <http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/economie/consumptieprijsen/>.

De historiek van het prijsverloop voor de 12 ECOICOP-groepen en hun onderliggende rubrieken vanaf januari 2006 tot nu, is rechtstreeks te vinden via volgende link: http://statbel.fgov.be/nl/binaries/Indexen_per_productgroep_vanaf_2006_tcm325-65942.xls

Op de pagina van de consumptieprijsindex bevindt zich tevens een huurcalculator en een "index search"-module.

De huurcalculator berekent, na het invullen van een drietal benodigde gegevens, de huurindexering en kan gebruikt worden voor alle huurcontracten (woninghuur, handelshuur en andere huurcontracten volgens artikel 1728bis van het burgerlijk wetboek) waarbij de gezondheidsindex van toepassing is en er geen andere specifieke bepalingen staan in het huurcontract (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/economie/consumptieprijsen/huurcalculator/>).

De “index search”-module is dan weer geschikt voor het snel opzoeken van een consumptieprijsindex of een gezondheidsindex voor een bepaalde maand. Daarbij volstaat het invoeren van jaar en maand. Vervolgens wordt zowel de consumptieprijsindex als de gezondheidsindex op alle beschikbare basissen weergegeven (<http://statbel.fgov.be/nl/statistieken/cijfers/economie/consumptieprijzen/indexsearch/>).

Ten slotte is de volledige historiek van de consumptieprijsindex vanaf 1920 en van de gezondheidsindex vanaf 1994 beschikbaar op: http://statbel.fgov.be/nl/binaries/Historiek%201920%20conv%202013_tcm325-65934.xls

In 2014 kenden deze tools heel wat belangstelling. De huurcalculator haalde gemiddeld ruim 39.000 raadplegingen per maand. De “index search” had in 2014 maandelijks gemiddeld 12.000 gebruikers.

Ook de downloadbare bestanden kregen de nodige aandacht. De indexhistoriek vanaf 1920 werd in 2014 elke maand gemiddeld bijna 16.000 keer gedownload. De tabel met het prijsverloop tot op productgroepniveau was in 2014 goed voor gemiddeld 1.150 downloads per maand.

Gebruikers die geen internettoegang hebben, kunnen via een automatisch antwoordapparaat (02 277 56 40) eenvoudig toegang krijgen tot de meest recente consumptieprijs- en gezondheidsindex. Ze kunnen bovendien ook de cijfers voor een welbepaalde maand opvragen. Dit systeem verwerkt, ondanks de veralgemeende toegang tot internet, toch nog steeds een 500-tal oproepen per maand.

Gebruikers die verdere vragen hebben of die bijkomende informatie nodig hebben over de consumptieprijsindex, kunnen daarvoor steeds terecht op ind@economie.fgov.be.

b) Prijzenanalyse

Op vraag van de minister van Economie werd een [studie](#) gerealiseerd over de werking van de markt voor hoorapparaten in België. Na een algemene analyse over de organisatie van de markt voor hoorapparaten in België, werd onder meer aandacht besteed aan het verloop en het gemiddelde niveau van de prijzen, de beschrijving van de verschillende distributieschema's, de financiële analyse van de belangrijkste actoren in de sector, en tot slot een vergelijking van de situatie in België met die in de buurlanden.



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

De gemiddelde prijs van hoorapparaten is gestegen met 4,5 % tussen 2009 en 2013, van 1.575,3 euro naar 1.646,7 euro. Door de toename van de gemiddelde terugbetaling in deze periode (+6,8 %) is het gemiddelde supplement ten laste van de patiënt minder sterk gestegen (+2,9 %). Verschillende actoren zijn betrokken bij de productie en distributie van hoorapparaten: producenten, importeurs-distributeurs en audiologen. De wereldwijde markt voor de productie van hoorapparaten is zeer geconcentreerd: zes producenten hadden samen een wereldwijd marktaandeel van 98 % in 2012 in termen van verkochte eenheden. In België vertegenwoordigen vijf importeurs het overgrote deel van de import van hoorapparaten (94 % van het aantal geïmporteerde hoorapparaten voor hardhorigen in 2013).

In de zomer van 2014 werd de studie over de [zuivelkolom](#) gefinaliseerd, en werd onderzoek verricht om het gelijkaardig onderzoek over de varkenskolom te actualiseren. Als objectieve, neutrale partner in het ketenoverleg van de agro-voedingskolom, met partners van de landbouworganisatie tot de federatie van de detailhandel, zorgt de FOD Economie tenslotte voor een toegevoegde waarde door de financieel-economische toestand in de agro-voedingskolom op te volgen, en desgevallend in kaart te brengen zoals met de rundvleesindex¹⁷.

Deze index brengt enerzijds het verloop van de belangrijkste inputkost voor rundveehouders in kaart, namelijk de voederkost, en kijkt anderzijds naar de veranderingen in de opbrengstprijz voor rundveehouders. Ten opzichte van 2013 was de daling van de opbrengstprijz voor een rundvleeskarkas in 2014 (-1,7 %) veel minder uitgesproken dan de afname van de voederkost (-15,0 %), waardoor de (vereenvoudigde) marge zich herstelde.

De index heeft een belangrijke signaalfunctie voor de verschillende partners in de keten: hij geeft aan wanneer de brutomarges van de rundveehouder al te zeer onder druk komen te staan. Voor een duurzame ketenwerking is een gezonde financiële situatie op het niveau van de landbouwer van groot belang, meer transparantie op dat vlak kan de relaties tussen de verschillende schakels enkel ten goede komen. De index wordt maandelijks gepubliceerd op de website van de FOD Economie.

4.1.6. Klachten

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid krijgt regelmatig de opdracht om, op eigen initiatief of op verzoek van andere institutionele actoren, klachten te behandelen over springstoffen. vanuit het oogpunt van de onderneming of haar personeel evenals klachten in de materies die onder haar toezicht staan (consumptiegoederen, springstoffen en gas), vanuit het oogpunt van de veiligheid van de consumenten en de gebruikers.

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

De consumenten, maar ook de economische operatoren en de autoriteiten mogen bij het Centraal Meldpunt een klacht indienen over producten of diensten die niet beantwoorden aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften en/of die schadelijk kunnen zijn voor de veiligheid en/of de gezondheid van de gebruikers.

4.2. Reglementering

4.2.1. Wetboek van economisch recht

Het Wetboek van economisch recht herneemt in boek VI de bepalingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (hierna: WMPC); het omvat een boek XVI dat voor de eerste keer in het Belgische recht de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen vorm geeft en introduceert in boek XVII de rechtsvordering tot collectief herstel.

Nieuwe rechten worden dus toegekend aan de consument en tegelijkertijd worden hem nieuwe instrumenten ter beschikking gesteld zodat hij zich beter kan verdedigen in de praktijk, voor de rechter of via alternatieve procedures.

Boek VI is geen loutere overname van de bestaande WMPC. Een aantal wijzigingen werden tot stand gebracht in het licht van de omzetting van de Europese richtlijn betreffende consumentenrechten. Er werden nieuwe regels ingesteld voor overeenkomsten gesloten op afstand, waarvan de voornaamste zijn:

- de verlenging van het herroepingsrecht van de consument tot 14 dagen in de plaats van 7 dagen;
- een uitgebreide informatieverplichting van de onderneming tegenover de consument.

Voor eigendomsoverdracht van een goed gaan de risico's in principe op de consument over op het ogenblik waarop die laatste of een door hem aangewezen persoon, de goederen fysiek in bezit krijgt (art. VI.44. WER), en niet vroeger, bijvoorbeeld op het ogenblik dat de verkoper het goed verzendt.

Voordien waren de bepalingen van de WMPC niet van toepassing op waardepapieren en andere financiële instrumenten. Deze uitsluiting van het toepassingsgebied van de wet werd niet behouden in het nieuwe wetboek, zodat zij voortaan onderworpen zijn aan de regels van boek VI zoals de andere financiële diensten.

Hoewel er nog vooruitgang mogelijk is, kan wel worden bevestigd dat in de Europese Unie en in België de consument over talrijke rechten beschikt. In de praktijk is het voor hem nochtans moeilijk om zijn rechten te doen gelden voor een rechter of om een toegankelijke, onpartijdige, autonome en efficiënte alternatieve procedure te vinden.

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

Vordering tot collectief herstel

De vordering tot collectief herstel ingevoerd in het Wetboek van economisch recht laat toe dat een groep van consumenten die schade hebben geleden ten gevolge van de praktijken van een onderneming, herstel van hun individuele schade kunnen krijgen via een collectieve procedure. De vordering kan enkel worden ingesteld door een vereniging die rechtspersoonlijkheid bezit en die zetelt in de Raad voor het Verbruik (bv. een ziekenfonds; de Gezinsbond of Test-Aankoop) of een vereniging erkend door de minister wegens haar sociaal oogmerk en die al gedurende minstens 3 jaar bestaat. De Consumentenombudsdienst, opgericht door boek XVI, mag eveneens een dergelijke vordering instellen met het oog op het sluiten van een onderling akkoord. Deze groepsvertegenwoordigers verdedigen de belangen van de consumenten die lid zijn van de groep. De procedure leidt tot ofwel een onderling akkoord, ofwel een rechterlijke uitspraak ten gronde over de aansprakelijkheid van de onderneming.

Tot slot, brengt het boek XVI een Consumentenombudsdienst tot stand en legt het de voorwaarden vast waaraan elke door de FOD Economie gekwalificeerde entiteit moet voldoen om procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in te stellen. Op 1 juni 2015 zijn de consumenten in staat om, in alle economische sectoren, aan ondernemingen waarmee zij een geschil hebben over de uitvoering van de consumentenovereenkomst, voorstellen te doen om het geschil te beslechten via een procedure tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De Consumentenombudsdienst kan elke aanvraag ontvangen. Het zal deze doorsturen naar een bevoegde gekwalificeerde entiteit of, bij gebrek daaraan, zelf de aanvraag behandelen.

4.2.2. Tarifiering schuldsaldoverzekeringen hypothecair krediet enige eigen woning

Op 21 januari 2010 maakte de wetgever de schuldsaldoverzekeringen toegankelijker en meer betaalbaar voor chronisch zieken of mensen die een zware ziekte of operatie ondergingen. De inwerkingtreding van de wet heeft nog enige tijd op zich laten wachten. Op 10 april 2014 werd een koninklijk besluit aangenomen dat de praktische uitvoering van deze wet regelt.

Dit nieuw regelgevende kader verbetert de toegang tot het hypothecair krediet voor een enige eigen woning, onder meer door de volgende maatregelen:



- De verzekeraars worden verplicht transparanter te zijn over de premies die ze vragen. Meer bepaald moet het verzekeringsvoorstel duidelijk de basispremie van de bijpremie onderscheiden. Als een verzekeraar een bijpremie vraagt omwille van de gezondheidstoestand van de kandidaat-verzekerde, moet hij dit motiveren.
- Een opvolgingsbureau voor de tarifiering wordt opgericht. Dit bureau kan de voorstellen tot bijpremie of de weigeringen onderzoeken. Het opvolgingsbureau gaat meer bepaald na of deze bijpremie of die weigering medisch en verzekeringstechnisch gerechtvaardigd is. De verzekeraar kan ofwel het advies van het opvolgingsbureau volgen (met de premie die het opvolgingsbureau voorstelt), ofwel weigeren de verzekering te sluiten.
- Het opvolgingsbureau moet eveneens de medische vragenlijsten goedkeuren die een verzekeraar aan een kandidaat-verzekerde kan voorleggen om het gezondheidsrisico van deze laatste in te schatten.

Er wordt een compensatiekas opgericht. Deze kas komt financieel tussen indien de gevraagde bijpremie meer dan 125 % bedraagt van de basispremie.

Deze regels traden in werking op 30 december 2014.

De medewerkers van de FOD Economie waren betrokken bij de oprichting van het opvolgingsbureau, en hebben erop toegezien dat dit systeem gebruiksvriendelijk blijft.

De website van het opvolgingsbureau is te raadplegen op www.opvolgingsbureau.be.

4.2.3. Vereenvoudiging

a) De Kruispuntbank van Ondernemingen

De inwerkingtreding in mei 2014 van boek III van het Wetboek van economisch recht¹⁸, waarin de geüpdatete versie van de KBO-wetgeving werd opgenomen, zorgde voor een nieuwe fase voor de verspreiding van de KBO-gegevens.

Concreet betekent dit een uitgebreidere KBO Public Search website¹⁹. Zo is het nu mogelijk om een opzoeking te doen op de activiteit van de onderneming. Daarnaast wordt bijvoorbeeld ook de rechtstoestand en de lijst van wettelijke functiehouders van een onderneming getoond. Public Search beperkt zich niet langer tot actieve ondernemingen, stopgezette ondernemingen kan men nu ook terugvinden.

18 Op 9 mei 2014 trad [boek III van het Wetboek van economisch recht](#) in werking.

19 <http://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html>.

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

Niet enkel aan de burger die op zoek is naar informatie werd gedacht, ook aan de ondernemers die gegevens willen (her)gebruiken²⁰. Via webservices kunnen zij de publieke KBO-gegevens opvragen om deze gegevens daarna te integreren in hun eigen toepassingen. KBO is bovendien ingegaan op de grote vraag naar open data door het vrij ter beschikking stellen van basisgegevens. Deze maatregel biedt ontwikkelaars de mogelijkheid om nieuwe applicaties te ontwikkelen. Een laatste verandering op dit vlak is te vinden bij het bestand voor hergebruik. Door het toevoegen van de niet-handelsondernemingen naar privaatrecht bevat dit bestand nu quasi alle KBO-gegevens, inclusief historiek. Het gebruiken van dit bestand kon voorheen enkel voor commerciële doeleinden, nu is dit ook mogelijk voor niet-commerciële doeleinden (bv. wetenschappelijk onderzoek).

De huidige manier waarop KBO-gegevens ter beschikking worden gesteld, maakt het voor iedereen eenvoudiger om toegang te krijgen tot gegevens over ondernemingen. De grotere transparantie van de KBO-gegevens beïnvloedt het consumentenvertrouwen in positieve zin. Niet enkel de consument profiteert van de betere zichtbaarheid van bedrijfsgegevens, ook voor de ondernemer is extra publiciteit mooi meegenomen.

b) Soctar

Het sociaal tarief is een gunstiger tarief voor elektriciteit en aardgas voor bepaalde doelgroepen die genieten van een specifieke uitkering van:

- de FOD Sociale Zekerheid, Directie Generaal Personen met een Handicap (FOD SZ DGPH) of
- de Rijksdienst voor Pensioenen of
- het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW).

De energieleverancier kan het sociaal tarief enkel toepassen als er bewezen wordt dat de klant geniet van een uitkering.

Sinds de tweede helft van 2009 wordt het sociaal tarief voor elektriciteit en/of aardgas automatisch toegekend om de meeste rechthebbenden het sociaal tarief toe te kennen, zonder dat ze daartoe zelf het initiatief moesten nemen.

Het is de FOD Economie die instaat voor dit automatiseringsproces en voortaan om de drie maanden aan de energieleveranciers meedeelt aan welke klanten zij het sociaal tarief moeten toekennen, voor welke aansluitingspunten en voor welke periode.

20 <http://economie.fgov.be/nl/ondernemingen/bce/pub/>.

De inzet van automatisering betreft een maximale toepassing van rechten, op basis van administratieve vereenvoudiging op ieder niveau:

- de sociale instelling moet geen papieren attest (bewijs) opmaken;
- de klant moet het attest niet afleveren;
- de leverancier moet het attest niet verwerken.

Een papieren attest is enkel nodig als de automatische toepassing niet mogelijk is.

Op basis van de cijfergegevens van de Commissie voor de Regulering van Elektriciteit en Gas van vóór de automatisering, werd het sociaal tarief op ongeveer 256.000 contracten toegepast.

Volgens de gegevens van de FOD Economie werd het sociaal tarief in 2014 op ongeveer 370.000 contracten automatisch toegepast.

In de Algemene Directie Energie werd er een cel Sociale Energie opgericht om onder meer de automatisering in goede banen te leiden, en ter beschikking te staan voor zowel de rechthebbende klant, de energieleverancier en de sociale instellingen als eerste aanspreekpunt (e-mail: soc.ener@economie.fgov.be).

c) Census 2011

Om de tien jaar wordt er een volks- en woningtelling uitgevoerd om op 1 januari een momentopname te hebben van de bevolking, de sociaaleconomische toestand, het onderwijsniveau en de kenmerken van de woningen. Ze voldoet op die manier aan de specifieke noden van verschillende gebruikers. Nauwkeurige informatie over de kenmerken van de bevolking en haar woonomstandigheden is absoluut noodzakelijk voor de overheid om een gepast economisch en sociaal beleid te voeren. Internationale organisaties en de wetenschappelijke wereld vragen ook naar deze zeldzame exhaustieve gegevens.

België organiseerde tot nu toe traditionele volkstellingen: de bevolking werd rechtstreeks onderzocht en elke inwoner moest een vragenlijst invullen. Voor de census heeft geen enkel huishouden dit soort vragenlijst moeten invullen. Een groot deel van de antwoorden op de gestelde vragen is nu namelijk te vinden in administratieve databanken. Er werd in 2011 dus beslist om deze informatiebronnen als



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

enige basis van de census te gebruiken. De nieuwe methode heeft als bijkomend voordeel dat de kost van de census aanzienlijk vermindert. Op middellange termijn maakt de methode het mogelijk de frequentie van de census op te drijven en de publicatietermijnen te verkorten.

Volgende thema's komen in de Census 2011 aan bod:

- Demografische gegevens: leeftijd, geslacht, wettelijke burgerlijke staat, gewone verblijfplaats, geboorteland, land van nationaliteit, jaar van migratie naar België, gewone verblijfplaats één jaar voor de telling.
- Huishoudens - gezinnen: positie in het huishouden, positie in het gezin, type gezinskern, grootte gezinskern, type particulier huishouden, grootte particulier huishouden.
- Opleiding: opleidingsniveau (hoogst met succes afgesloten opleidingsniveau).
- Werk: locatie van de arbeidsplaats, huidige activiteit, beroep, bedrijfstak, arbeidssituatie, arbeidstijd, privésector/openbare sector, thuiswerk, seizoenswerk, soort tijdelijke werkloosheid.
- Woningen en gebouwen: eigendomssituatie met betrekking tot de wooneenheid van huishoudens, huisvestingsregeling, type woonruimte, bewoningssituatie van conventionele woningen, type eigendom, aantal bewoners, nuttige vloeroppervlakte, aantal kamers van wooneenheden, bewoningsdichtheid, toiletvoorzieningen, badvoorzieningen, type verwarming, woningen naar type gebouw, woningen naar bouwperiode, gemeente, aanwezigheid van een lift, jaar van de laatste werken, type gebouw (open bebouwing, gesloten bebouwing, ...), bebouwde oppervlakte, perceeloppervlakte, aantal garages, kadastrale aard, aantal verdiepingen, eigendomsrechten, geografische coördinaten van het gebouw.

Er werd een specifieke website ontwikkeld voor de Census 2011: <http://www.census2011.be/>.

Behalve allerlei nuttige informatie over de gebruikte gegevens en de definities van de verschillende variabelen stelt deze website ook de resultaten vanuit verschillende invalshoeken voor.

Een samenvatting van de resultaten wordt onder de vorm van 38 indicatoren op gemeentelijk niveau voorgesteld. Elke indicator heeft een eigen pagina: de pagina bevat een dynamische kaart, een korte analyse en enkele tabellen met cijfergegevens.

Een zestigtal dynamische tabellen geven ook toegang tot de databank van de census. Een interface maakt het mogelijk de variabelen te selecteren die het best bij de interesse van de gebruiker aansluiten.

Ten slotte zijn er ook talrijke downloadbare bestanden beschikbaar in Excel-formaat voor gebruikers die de resultaten voor eigen gebruik willen exploiteren.

Om de censusresultaten voor te stellen aan de professionele gebruikers bij de overheid en in de universitaire wereld, werden twee succesvolle informatiesessies georganiseerd. Deze gebruikers zullen ook in werkgroepen betrokken worden bij de verdere uitbouw van de census.

Bijkomende inlichtingen over de census 2011 kunnen worden verkregen via een e-mail naar: Census2011@economie.fgov.be.



5. Het toezicht door de FOD ten dienste van de consumenten en ondernemingen

5.1. Veiligheid

85

5.1.1. Energiebevoorradingszekerheid: “OFF ON”

Als gevolg van de tijdelijke onbeschikbaarheid van een deel van de Belgische productiecapaciteit van kernenergie, ontstond er een reëel risico op een elektriciteitstekort voor de winter 2014-2015.

De FOD Economie, die al enkele jaren werkt aan een crisisbeheerscenario voor de energiebevoorrading van het land, lanceerde in november 2014 een grootscheepse sensibiliseringscampagne voor een vermindering van het elektriciteitsverbruik in geval van een dreigend stroomtekort. Met deze campagne moest vermeden worden dat in extreme gevallen het stroomafschakelplan in werking zou worden gesteld.

De campagne, met de naam “OFF ON”, was zowel bedoeld voor eindgebruikers, met name particulieren, als voor ondernemingen, verenigingen en openbare instellingen. Ze werd op touw gezet in samenwerking met de gewesten en tal van externe stakeholders en partners zoals het Federale Crisiscentrum van de FOD Binnenlandse Zaken, de transmissienetbeheerder Elia, de elektriciteitsleveranciers, verenigingen die een verantwoord energieverbruik promoten, ...

De hele campagne draaide rond één centrale website, www.offon.be en één slogan “Off & we blijven On”. De op deze site beschikbare informatie en communicatiedragers werden overal in België en in de media geraadpleegd en gebruikt.

Ook andere communicatiekanalen werden aangesproken om de campagne kracht bij te zetten: sociale media, Contact Center, affiches, tv en radio, ...

Deze campagne wordt in principe elke winter, van november tot eind maart, herhaald.

5.1.2. Infrastructuur

De afdeling Controle en Infrastructuur van de Algemene Directie Energie is bevoegd voor de veiligheid van de elektrische infrastructuur.

De veiligheidseisen voor de elektrische infrastructuur in België zijn vastgelegd in het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (AREI). Het AREI omvat 279 artikels en is van toepassing op zowel huishoudelijke en niet-huishoudelijke laagspanningsinstallaties, hoogspanningsinstallaties en de installaties voor het transport en de distributie van de elektrische energie.

Om de gebruiksvriendelijkheid van het AREI te verbeteren, de regelgeving te richten naar zijn doelpubliek en de structuur van het AREI gelijklopend te maken met de desbetreffende internationale normen, werd er gestart met een herstructurering van het AREI.

Deze herstructurering omvat de opdeling van het AREI in drie delen, namelijk:

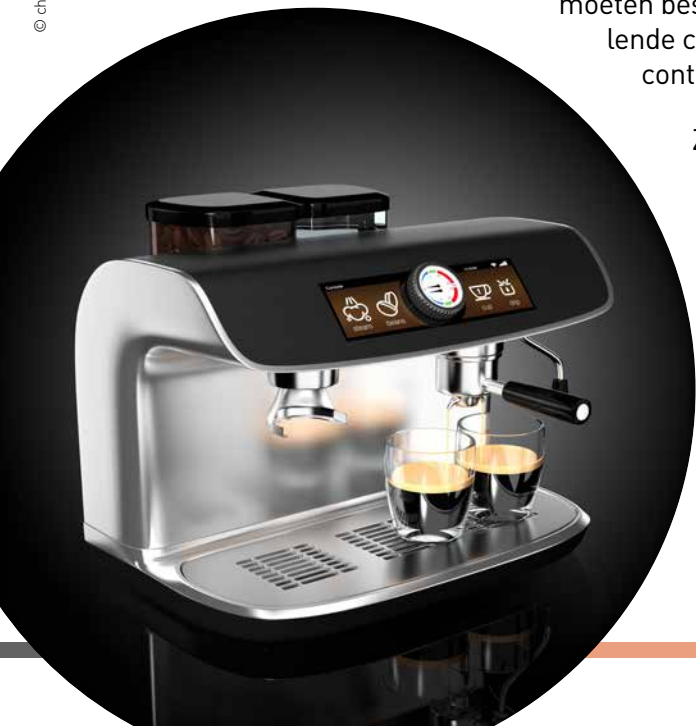
- Boek I: Laagspanningsinstallaties;
- Boek II: Hoogspanningsinstallaties;
- Boek III: Transport en distributie van elektrische energie.

In 2014 werd het ontwerp voor het boek I afgerond en gestart met het ontwerp van boek II. Het is de bedoeling om tegen eind 2015 de ontwerpen voor de drie boekdelen te finaliseren en deze in werking te doen treden in 2016.

5.1.3. Marktoezicht op elektrische apparaten

In België verkochte elektrische- en gastoestellen moeten voldoen aan een aantal richtlijnen die de consument zowel qua veiligheid als energieverbruik moeten beschermen. De FOD Economie voerde in 2014 verschillende campagnes uit op in België verkochte producten om te controleren of deze voldoen aan deze richtlijnen.

Zo werden campagnes uitgevoerd om de veiligheid te controleren van onder meer tafelcontactdozen, koffiezetapparaten, kerstlichtjes en elektrische kabels. Met deze controles kunnen producten die direct of indirect gevaar betekenen voor de consument uit de handel genomen worden vooraleer zij ongelukken kunnen veroorzaken. Daarenboven wordt hierdoor ook het vertrouwen



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

in de welbekende CE-markering gevrijwaard. Deze controles zorgen er ook voor dat fabrikanten geen oneerlijke concurrentie krijgen van fabrikanten of invoerders die de Europese regels en standaarden met de voeten treden. Ze garanderen met andere woorden een eerlijk speelveld voor de fabrikanten voor een markt met veilige producten.

In het kader van het energie-etiket werden vorig jaar ook controles uitgevoerd. Deze etiketten dragen direct bij tot de promotie van energie-efficiënte toestellen en dus tot een daling van ons totale elektriciteitsgebruik en van elk gezin individueel. Daarnaast creëert het een grotere afzetmarkt voor de technologisch vooruitstrevende producten, welke voor een deel ook in Belgische bedrijven worden ontwikkeld. Deze controles verzekeren de correctheid van de informatie op de etiketten, hetgeen belangrijk is voor zowel de consumenten als de producenten.

5.1.4. Centraal Meldpunt

De producenten of distributeurs zijn verplicht om het Centraal Meldpunt van de FOD Economie onmiddellijk te informeren wanneer ze vernemen dat ze onveilige producten of diensten op de markt hebben gebracht. Dezelfde operatoren moeten ook het Centraal Meldpunt informeren in geval van ongevallen veroorzaakt door een onveilig(e) product of dienst.

Daarnaast is het Centraal Meldpunt het Belgisch contactpunt van RAPEX, het Europees systeem voor snelle uitwisseling van informatie over producten met een ernstig risico. Zijn opdracht bestaat erin om de buitenlandse notificaties en reacties tussen de verschillende Belgische markttoezichtautoriteiten te verdelen en om de Belgische notificaties en reacties aan de andere lidstaten via de Europese Commissie door te sturen.

5.1.5. Producten en diensten

De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid is belast met de inspectie van en het toezicht op de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen over producten en diensten op de markt bestemd voor consumenten:

- vuurwerk
- munitie
- installaties en diensten ter beschikking van de consumenten (speelpleinen, liften, attracties, kermisexploitanten, actieve en extreme ontspanningsevenementen, ...),
- springstoffen en gas, vanuit het oogpunt van de consumentenveiligheid.

In het domein van veiligheid van producten en diensten worden bovenop het reactief optreden naar aanleiding van klachten, meldingen, ongevallen en incidenten, ... ge-

richte controlecampagnes gedaan. Daarnaast werden er in 2014 aan verschillende multidisciplinaire acties met het parket en/of andere inspectiediensten deelgenomen om gevaarlijke producten en diensten van de markt te halen.

Ze is wettelijk belast met het uitvoeren, op eigen initiatief of op verzoek van de gerechtelijke autoriteiten, van enquêtes naar aanleiding van incidenten en ongevallen in de materies die onder haar toezicht staan, vanuit het oogpunt van de consumentenveiligheid (springstoffen, gas, veiligheid van consumenten, Seveso-wetgeving).

Ze informeert de consumenten over de gevaren die verbonden zijn aan het gebruik van feestvuurwerk en over hoe dit wettelijk aan te schaffen.

In 2014 werden controlecampagnes gestart en uitgevoerd in de volgende sectoren:

- feestvuurwerk tijdens de eindejaarsperiode;
- verhuur van gocarts;
- kinderartikelen;
- liften;
- verhuur van springkastelen;
- uitbating van kermistoestellen;
- speelgoed en gadgets;
- uitbating van speelterreinen door horecazaken;
- werkhandschoenen.

Voor sommige van deze campagnes werd ook samengewerkt met de Algemene Directie Economische Inspectie. De Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid tracht ook zoveel mogelijk deel te nemen aan Europese campagnes voor markttoezicht.

Door een intense samenwerking en overleg met de douaneautoriteiten, beoogt de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid niet-conforme en/of gevaarlijke producten uit derde landen tegen te houden vooraleer ze op de Europese markt gebracht worden.

5.1.6. Metrologie en hoog markttoezicht

Inzake markttoezicht op het vlak van de meetinstallaties van andere vloeistoffen dan water en van de niet-automatische weegwerktuigen moet men erop wijzen dat, rekening houdende met de volledige delegatie van de herijk aan erkende keuringsinstellingen, de metrologie zich meer en meer zal moeten toespitsen op de controle van de activiteiten van deze instellingen. Deze controles, ook "hoog toezicht" genoemd, en de opdrachten van technische controles zullen dus steeds in aantal toenemen.

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

Sommige types controle bieden een betere zichtbaarheid over de Metrologie en burgers stellen hieromtrent vragen: de systematische controles van bagagewegers in alle luchthavens, campagnes bij bakkers over de controle van het gewicht van brood, specifieke acties in de handel en de verkoop van pellets die volop in expansie is. Met deze voorbeelden kunnen we stellen dat we een bestuur zijn dat ten dienste van de burger staat.

Het toezicht op het op de markt brengen en van het in bedrijf stellen van de nieuwe niet-automatische weegwerktuigen en van de nieuwe meetinstallaties van andere vloeistoffen dan water gebeurt conform de Europese richtlijnen.

De Dienst Metrologie houdt toezicht op de herijkactiviteiten van een zestigtal keuringsinstellingen om de kwaliteit van de in bedrijf zijnde meetwerktuigen te garanderen.

De meettoestellen die voor wegcontroles gebruikt worden zijn ook meetwerktuigen waarvoor de Metrologie de modelgoedkeuringen en de gebruiksvergunningen zelf aflevert. Ze zijn bestemd voor een bijzonder gebruik dat belangrijke juridische aspecten met zich meebrengt in het kader van de verkeersveiligheid: snelheidsmeters, roodlicht-camera's, ademtesttoestellen en ademanalysetoestellen, weegtoestellen per assen van voertuigen, rollenproefbanken voor bromfietsen. Deze twee laatste categorieën vallen sinds 1 juli 2014 onder de bevoegdheid van de gewesten alsook de snelheidsmeters, met uitzondering van die op snelwegen, die onder de federale bevoegdheid blijven.

Voor de goede werking worden deze werktuigen aan een herijk onderworpen. Deze herijk wordt ook overgedragen aan geaccrediteerde instellingen, onder het hoog toezicht van de Metrologie, en sinds 1 juli 2014, van de gewesten, in het kader van hun nieuwe bevoegdheden.

In 2014 hebben onze diensten deelgenomen aan alle BELAC-audits van deze instellingen als bevoegde autoriteit en hebben ze 39 controles van hoog toezicht uitgevoerd van januari tot juni.

Onze diensten hebben actief deelgenomen aan de technische werkgroepen, zowel op Europees als op wereldniveau: CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) en OIML (International Organization of Legal Metrology).

Een laatste werkterrein is dat van de taximeters. Dit zijn belangrijke meetwerktuigen want ze bepalen de prijs die de klant op het einde van de rit moet betalen. Een koninklijk besluit schrijft een herijk om de vier jaar voor van de taximeters die in voertuigen geplaatst zijn. Deze ijkverrichting is overgedragen aan geaccrediteerde organismen die door de Dienst Metrologie erkend zijn. Het hoge toezicht van deze activiteit werd eveneens verzekerd en 317 taxi's werden gecontroleerd.



5.2. Inspectie

5.2.1. Algemene onderzoeken

Inleiding

Net zoals de onderzoeken die worden gevoerd naar aanleiding van formele klachten van consumenten of ondernemingen (cf. infra) of op eigen initiatief, organiseert de Economische Inspectie algemene onderzoeken. Het organiseren van algemene onderzoeken vormt het hart van het vak van markttoezicht. Het gaat om het toezicht, de verificatie en de controle van de toepassing van een of meerdere reglementeringen in een of meerdere sectoren van economische activiteit.

De algemene onderzoeken kaderen doorgaans in een repressieve benadering van het markttoezichtbeleid. Ze worden echter ook aangewend in het kader van het preventieve beleid dat werd gedefinieerd door de algemene directie. De Economische Inspectie kan zo beslissen om vooraf in een persbericht of tijdens contacten met de beroepsfederaties aan te kondigen dat er een algemeen onderzoek wordt gevoerd in een bepaalde economische sector en de betrokkenen daarbij herinneren aan hun wettelijke verplichtingen. De eerste controles zijn vaak beperkt tot het opstellen van processen-verbaal van waarschuwing. Vervolgens kan een resolutere houding worden aangenomen tegen overtreders die ondanks de waarschuwing hun wettelijke verplichtingen blijven negeren.

Algemeen onderzoek over de door de Dienstenwet opgelegde informatieverplichting

Bijna onopgemerkt is in het voorjaar van 2010 de Dienstenwet in werking getreden. Deze wet zorgde voor een uitbreiding van het takenpakket van de Economische Inspectie door onder meer te voorzien in een non-discriminatiebepaling en een uitgebreide informatieverplichting voor dienstverrichters (ondernemingen). Deze algemene verplichting om bepaalde specifieke gegevens mee te delen bestond nog niet, of toch niet in dezelfde mate, in de andere economische wetgeving. Daarnaast kreeg de Dienstenwet een zeer breed toepassingsgebied. Zo zijn de verplichtingen die erin zijn opgenomen ook van toepassing op de beoefenaars van een vrij beroep. De Dienstenwet is nu geïncorporeerd in de derde titel van boek III van het Wetboek van economisch recht (WER).

In de zomer van 2014 heeft de Economische Inspectie bij driehonderd advocaten gecontroleerd of ze voldeden aan die wettelijke informatieverplichting ten opzichte van hun cliënten. Het gaat om de identificatiegegevens, de inschrijving aan de balie, de beroepstitel, eventuele algemene voorwaarden, informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en vaste prijzen. Bijna drie vierde (73,67 %) was in orde. De grootste uitdaging blijft de helderheid van de meegedeelde informatie over de toegepaste prijzen.

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

Algemeen onderzoek in de sector van de tweedehandswagens

Dagelijks worden er tweedehandswagens verkocht. Op de occasiemarkt vind je auto's van alle slag, van nauwelijks gebruikte wagens van een recent bouwjaar tot rammelkarren met heel wat kilometers op de teller. De risico's bij de aankoop van een tweedehandswagen zijn aanzienlijk groter dan bij de aankoop van een nieuwe wagen. Het was dan ook logisch om de sector van de tweedehandstvoertuigen aan een uitgebreid onderzoek te onderwerpen. De aandacht ging vooral uit naar verkopers langsheen grote steenwegen, op niet-verharde terreinen, ... en niet naar tweedehandsverkopen die bijkomstig worden uitgevoerd door de concessiehouders en garagisten.

In deze sector werden drie algemene onderzoeken gevoerd van 1 januari tot 31 december 2014.

De controles tijdens het eerste algemeen onderzoek waren gericht op de naleving van de volgende reglementeringen:

- wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen (zogenaamde Carpasswet)
- wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme ("antiwitwaswet")
- wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming
- wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen

De eerste resultaten van het onderzoek wijzen uit dat 328 van de 617 gecontroleerde ondernemingen in overtreding waren (53,16 %), waarvoor 168 processen-verbaal van waarschuwing en 259 pro justitia's werden opgesteld.

Het tweede onderzoek was meer specifiek gericht op vormen van fraude bij autoverkoop op internet en op witwaspraktijken. Er moest worden nagegaan of de aanbiedingen op internet afkomstig waren van professionals die een handelsactiviteit uitoefenen en die in dat opzicht volgens de regels zijn geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), of er geen verboden betalingen in contanten plaatsvonden, en of alle wettelijk vereiste verkoopdocumenten wel degelijk werden opgemaakt en aan de koper overhandigd.



De eerste resultaten van het onderzoek wijzen uit dat 89 van de 287 gecontroleerde ondernemingen in overtreding waren (31,01 %), waarvoor 89 pro justitia's werden opgesteld.

Het derde onderzoek, opgebouwd uit twee luiken, was algemeen gericht op de naleving van de wet op het sluikwerk (ontbrekende registratie bij de KBO), de Carpasswet, en de antiwitwaswet. Het onderzoek betrof echter vooral het opkopen van tweedehandswagens via zogenaamde visitekaartjes die op het voertuig worden achtergelaten en via advertenties in kranten of op websites. Die praktijk is sinds enkele jaren wijdverbreid en vaak het werk van niet-geregistreerde ondernemingen.

De eerste resultaten van het onderzoek wijzen uit dat 58 van de 234 gecontroleerde ondernemingen in overtreding waren (24,79 %), waarvoor 7 processen-verbaal van waarschuwing en 54 pro justitia's werden opgesteld.

Het geheel van de verzamelde gegevens wordt momenteel geanalyseerd en maakt het voorwerp uit van een verslag dat wordt verwacht in de loop van het eerste trimester van 2015.

Algemeen onderzoek over de meubelsector

Er werd een algemeen onderzoek gevoerd in de meubelsector. Het doel daarvan was:

- na te gaan of de prijzen toegepast door de meubelhandelaars, transparant zijn: worden de prijzen correct aangeduid? Wordt de berekeningswijze van de prijs niet op een misleidende manier aangeduid (bijvoorbeeld: stemt de aangeduide prijs overeen met het keukenmodel in de toonzaal, meestal groot en luxueus, of is het de prijs voor een basisopstelling waarvan het plan vaak moeilijk leesbaar en weinig zichtbaar wordt aangegeven?);
- de stromen van liquide middelen van de verrichte transacties te controleren: aangezien de prijzen soms behoorlijk hoog kunnen liggen, moest worden nagegaan of de transacties (verkoop of aankopen bij de leveranciers) niet cash werden betaald voor hogere bedragen dan de toegelaten maxima.

De algemene onderzoeken in de meubelsector tussen 2008 en 2012 waren gericht op handelszaken die gebruikmaakten van specifieke marketingtechnieken, die voornamelijk steunden op misleidende en agressieve on-



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

eerlijke handelspraktijken, en aanleiding gaven tot vele klachten en inbreuken op de economische wetten. Die handelszaken werden uitgebaat door wankelende ondernemingen die personeel inzetten voor telkens heel korte periodes en die hun toevlucht namen tot telemarketingcampagnes die erg storend zijn voor de consumenten, die zich lastiggevoelen. De controles waren toen voornamelijk toegespitst op ondernemingen die zogenaamde "marseillevetkopen"²¹ zouden toepassen.

Het onderzoek van 2013 was gericht op handelaars met een goede reputatie om na te gaan of zij zich niet bezondigden aan die oneerlijke handelspraktijken, die onze controledienst lijkt te hebben kunnen uitroeien, of op zijn minst sterk terugdringen.

Bij de controles in 2014 lag de focus op verkooppunten van meubilair, salons, bedden, goed en uitgeruste keukens waar de prijzen hoger liggen dan bij de zogenaamde "low cost" verkooppunten.

21 van de 76 gecontroleerde ondernemingen waren in overtreding (27,63 %), wat heeft geleid tot het opstellen van 5 processen-verbaal van waarschuwing en 18 pro justitia's.

Voor de naleving van de wetsbepalingen over prijzen (prijsaanduiding en oneerlijke handelspraktijken), zijn de resultaten zowat dezelfde als bij het onderzoek van 2013. Hoewel het totale aantal controles met een kwart werd verminderd (76 controles in plaats van 101 in 2013), hebben 11 ondernemingen de prijzenwetgeving geschonden (tegenover 12 in 2013), en 7 ondernemingen werden ook geverbaliseerd voor oneerlijke en misleidende prijspraktijken (status quo in vergelijking met 2013).

Het aantal inbreuken op de antiwitwaswet²² echter loopt duidelijk terug in vergelijking met 2013, aangezien slechts 13 inbreuken werden vastgesteld bij 11 ondernemingen (tegenover 21 inbreuken bij 28 ondernemingen in 2013).

21 De techniek van de "marseillevetkoop" houdt in dat een callcenter consumenten opbelt en hen uitnodigt om als koppel een cadeau af te halen in een meubelzaak. Ter plaatse wordt alles in het werk gesteld om de klanten voor zich te winnen en ervoor te zorgen dat ze niet zonder bestelbon naar buiten stappen: vip-rondleiding in de showroom, kunstmatig opgedreven geafficheerde prijzen, verrassingsbezoek van een verkoopdirecteur die uitzonderlijke kortingen aanbiedt als onmiddellijk wordt toegehapt, glaasje champagne, enz. Eenmaal de verkoop is gesloten, beseft de consument dat de prijs die hij heeft betaald, helemaal geen promoprijs was.

22 Artikel 21, eerste lid 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.

Algemeen onderzoek dierenzaken

Het algemeen onderzoek “dierenzaken” werd van 1 mei 2014 tot en met 30 juni 2014 gevoerd bij 142 kwekers van honden en/of katten en bij 102 dierenpeciaalzaken, dierenpensions en dierenkapsalons. Het betreft het eerste algemeen onderzoek van de Economische Inspectie in deze sector.

Het eerste luik van het onderzoek betrof het opsporen van personen die honden of katten kweken en er handel in drijven zonder daarvoor te zijn ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en die bijgevolg een frauduleuze activiteit verrichten. Voor de selectie van deze doelgroep werd samengewerkt met de afdeling Dierenwelzijn, die tot juli 2014²³ ressorteerde onder de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

In het tweede luik van het onderzoek werd nagegaan of de prijzen van huisdieren (door kwekers-handelaars verkochte honden en katten, maar ook vissen, vogels, knaagdieren, enz.) en van andere producten en diensten (bijvoorbeeld kattenvoer, het trimmen van honden, enz.) correct waren aangegeven, zowel bij de kwekers als in de dierenpeciaalzaken, dierenpensions en dierenkapsalons.

Bij 37 van de 244 gecontroleerde ondernemingen, dat is 15 %, werden inbreuken genoteerd. In totaal werden 27 processen-verbaal van waarschuwing (11 %) en 13 pro justitia's (5 %) opgesteld.

Op één na werden alle processen-verbaal van waarschuwing opgesteld omdat de prijsaanduiding onvolledig was of zelfs ontbrak. De zelfstandige kwekers zijn vaak onvoldoende op de hoogte van de verplichting tot prijsaanduiding bij gezelschapsdieren. Daarom werd er bij de controle dan ook enkel een proces-verbaal van waarschuwing opgesteld. Dat was ook het geval bij kwekers of bij dierenpeciaalzaken indien de prijsaanduiding van goederen of diensten slechts gedeeltelijk ontbrak. De nacontrole heeft uitgewezen dat deze ondernemingen hun situatie ondertussen hadden geregulariseerd.

Sinds de inwerkingtreding op 9 mei 2014 van boek III van het Wetboek van economisch recht, “Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen”²⁴, bestaat

23 Deze materie werd sindsdien geregionaliseerd.

24 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2013022819&table_name=wet.



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

de mogelijkheid om een proces-verbaal van waarschuwing op te stellen voor een onvolledige inschrijving in de KBO. Er werd één proces-verbaal van waarschuwing opgesteld omdat de inschrijving van een kweker in de KBO onvolledig was. Deze inschrijving werd geregulariseerd voor de nacontrole.

11 van de 13 pro justitia's werden opgesteld tegen kwekers die handelsactiviteiten verrichten zonder enige inschrijving in de KBO. Er moet worden opgemerkt dat er een voorselectie werd gemaakt van kwekers waarbij er vermoedens waren van sluikwerk.

Als we de resultaten opsplitsen volgens de aard van de gecontroleerde doelen, blijkt dat er 20 inbreuken werden vastgesteld bij 142 kwekers (14 %) en 17 inbreuken bij 102 dierenspeciaalzaken (17 %).

De processen-verbaal die werden opgesteld voor inbreuken op de wetten over sluikwerk en inschrijving in de KBO, werden doorgestuurd naar het bevoegde parket van de procureur des Konings. De processen-verbaal voor inbreuken op de prijsaanduiding hebben het voorwerp uitgemaakt van een voorstel tot transactie. Als de overtreder niet op dat voorstel ingaat, wordt het proces-verbaal doorgestuurd naar het bevoegde parket van de procureur des Konings.

Volgens het Wetboek van economisch recht kunnen de overtreders, in geval van strafrechtelijke vervolging, bestraft worden met een sanctie van niveau 2, die bestaat uit een strafrechtelijke geldboete van 26 euro tot 10.000 euro (te verhogen met de opdecimen).

In totaal werden er bij 37 van de 244 ondernemingen inbreuken vastgesteld, dat is bij 15 %, opgesplitst als volgt:

- 20 inbreuken bij 142 gecontroleerde kwekers (14 %) en 17 inbreuken bij 102 dierenspeciaalzaken (17 %);
- er werden 27 processen-verbaal van waarschuwing (pww) et 13 pro justitia's (pj) opgesteld.

De totale som (40) ligt hoger dan het aantal gecontroleerde adressen met inbreuken (37), omdat 3 ondernemingen voor meerdere inbreuken werden geverbaliseerd (sluikwerk of prijsaanduiding).

Algemeen onderzoek in de parfumeriesector

In de loop van 2011 heeft de Economische Inspectie vestigingen gecontroleerd die parfumerieartikelen te koop aanbieden.

In de loop van dat onderzoek is gebleken dat de handelspraktijken van de marktleiders van de sector niet conform de wettelijke bepalingen waren. Bovendien rechtvaardigden zelfstandige kleinhandelaars het toepassen van soortgelijke niet-conforme praktijken door te verwijzen naar de praktijken van de marktleiders van de sector.

Na verschillende ontmoetingen met de vertegenwoordigers van de drie belangrijkste ketens en die van de zelfstandige parfumerieën, heeft de Economische Inspectie hen herinnerd aan de wettelijke verplichtingen over prijsaanduiding, promoties en prijs per meeteenheid.

Een nieuw algemeen onderzoek bleek dan ook noodzakelijk om na te gaan of de grote parfumketens en de kleine zelfstandigen

- de prijzen (meer bepaald de prijzen per meeteenheid) van de te koop aangeboden cosmeticaproducten en parfums en van eventuele aanvullende diensten (schoonheidsbehandelingen, lichaamsverzorging, ...) correct aanduiden, en
- geen beleid van permanente promoties en prijsverminderingen voeren.

In haar uitspraak van 18 april 2012 heeft de correctionele rechtbank van Nijvel er immers aan herinnerd dat het permanent toepassen van prijsverminderingen ten opzichte van een referentieprijs die nooit werd toegepast en die niet is vermeld op de producten, de consument een onjuist beeld geeft van de gekregen voordelen wat betreft de berekening van de verkoopprijs, en dat dat bijgevolg een oneerlijke handelspraktijk uitmaakt, want in strijd met de vereisten van professionele toewijding.

De eerste resultaten van het onderzoek wijzen uit dat 12 van de 56 gecontroleerde ondernemingen in overtreding waren (21,43 %), waarvoor 7 processen-verbaal van waarschuwing en 5 pro justitia's werden opgesteld.

Alle verzamelde gegevens worden momenteel geanalyseerd en maken het voorwerp uit van een verslag dat wordt verwacht in de loop van het eerste semester van 2015.



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

Bescherming van de consument in de automobielsector – Autosalon 2014

De Economische Inspectie is al meerdere jaren bekommerd over het gebrek aan duidelijkheid voor de consument van reclame voor de verkoop van nieuwe voertuigen: veelheid van prijzen in eenzelfde advertentie ("catalogusprijs", "basisprijs", "nettoprijs", "vanaf-prijs", "promoprijs", ...), geadverteerde prijs is de prijs na aftrek van premies waarop de consument niet noodzakelijk recht heeft (overnamepremie, recyclagepremie, ...), voordelen op opties en packs worden forfaitair berekend zonder dat de consument er noodzakelijk aanspraak op kan maken, duur van de promoties wordt niet vermeld, misleidende slogans van het type "btw gratis", slechte leesbaarheid van de voorwaarden voor de toekenning van kortingen, premies en voordelen allerhande, ...

Op 16 en 23 januari 2014 heeft de Economische Inspectie alle stands op het Autosalon gecontroleerd, wat aanleiding gaf tot 35 onderzoeken op de maatschappelijke zetels van de betrokken merken en tot 34 pro justitia's.

Vervolgens werd een overlegprocedure opgestart met de verantwoordelijken van FEBIAC, in nauwe samenwerking met de Algemene Directie Economische Reglementering, om op lange termijn te garanderen dat reclame voor de verkoop van nieuwe voertuigen geen misleidende praktijken inhoudt en dat kortingen, premies en andere voordelen duidelijk worden voorgesteld.

Die procedure werd op 4 september 2014 geconcretiseerd met de ondertekening door de FOD Economie en FEBIAC van 10 grote aanbevelingen, waarbij FEBIAC zich ertoe verbindt die te doen naleven door haar leden.

Dat protocol met aanbevelingen komt tegemoet aan de wens om de consument duidelijk te informeren over de verschillende prijzen die door de verkopers van nieuwe wagens worden gehanteerd en over de voordelen die hem worden aangeboden.

5.2.2. Namaak

Inleiding

Namaak is een verschijnsel dat zich uitbreidt, geen enkele economische sector ontziet en zowel de consumenten als de ondernemingen treft. Imitaties en kopieën misleiden de consument: ze zijn niet enkel goedkoper, maar ook van minder goede kwaliteit dan de originele voorwerpen. Sommige nagemaakte producten houden een gevaar in voor de gezondheid of de veiligheid van de consumenten. Namaak is schadelijk voor de investeringen van ondernemingen in onderzoek en ontwikkeling, leidt tot oneerlijke concurrentie en vormt aldus een daad die indruist tegen eerlijke handelsgebruiken.

Vroeger ambachtelijk, nu georganiseerd in de vorm van echte industriële kopieer- en imitatie-industrie. Namaak is een fenomeen van wereldwijde omvang geworden dat de ondernemingen die het best geplaatst zijn op de markt aanvalt en destabiliseert. De kleine, clandestiene ateliers hebben plaatsgemaakt voor een echte industrie die is uitgerust met hightechinstallaties en over een complex distributienetwerk beschikt. Tegenwoordig komen de namaakproducten soms zelfs vóór de “authentieke” goederen op de markt.

Namaak levert duidelijk hogere winstmarges op dan andere misdrijven. Daarbij lopen de daders slechts een klein risico gevat te worden, en zijn de sancties nog relatief miniem. Deze situatie, die gekenmerkt wordt door de ratio “low risk/high return”, doet experts vermoeden dat namaak en piraterij op termijn de favoriete financieringsbronnen zullen worden van de georganiseerde misdaad en van terroristische groeperingen. De strijd tegen deze vorm van fraude is dus prioritair, zowel om de bescherming van de consument te verzekeren, als om ondersteuning te bieden aan de ondernemingen en een eerlijke concurrentie te waarborgen.

Acties van de Economische Inspectie in 2014

In de loop van 2014 werden heel wat dossiers over namaak geopend. De Economische Inspectie behandelde klachten van particulieren (consumenten of handelaars) en van rechtenhouders en opende dossiers op initiatief van controleambtenaren of afkomstig van diverse kanalen (politie, douane, parketten, ...).

De intellectuele-eigendomsrechten die in deze dossiers in opspraak komen, hebben voor het merendeel betrekking op het merkenrecht.

Vaak kan men spreken van “multinamaak”, met gelijktijdige inbreuk op verschillende rechten van intellectuele eigendom (merkenrecht gekoppeld aan tekeningen en modellen en auteursrecht).

Op het vlak van markttoezicht controleren de ambtenaren van de taskforce namaak voornamelijk dicht bij de consument, zowel gevestigde als ambulante handelszaken, markten, kermessen, beursstanden. Ook worden op het internet inbreuken opgespoord. Zowel verkoopswebsites als de sociale media worden gemonitord. In totaal werden 309 pro justitia's en 121 processen-verbaal van waarschuwing opgemaakt.



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

Er werden voor alle productcategorieën samen in totaal 435.707 namaakartikelen van de markt gehaald met een geschatte marktwaarde van 9.391.927 euro.

Markante acties van de Economische Inspectie in 2014 – vaak in samenwerking met andere controle-instanties

Van januari tot december 2014 werden in samenwerking met andere controle-instanties (politie en douane) 29 acties gevoerd.

Onze toezichtsmethodes werden verfijnd om tot bij de bron te komen en de netwerken te ontmantelen. Dankzij de ervaring die sinds 2007 werd opgedaan, kunnen vandaag de doelen beter worden bepaald en kunnen efficiëntere actieplannen worden ontvouwd. Hierna volgen een aantal van de gekozen doelen en resultaten van 2014:

Werkplaats namaaktextiel

In een winkel in Antwerpen werden een duizendtal namaakkledingstukken aangetroffen die verstopt waren in de kledingrekken achter merkloze kledij. Bij verder onderzoek van de winkel bleek dat bijvoorbeeld hetzelfde type jas voorzien werd van verschillende bekende merken. In de kelder van de winkel troffen de controleurs zakken vol innaailabels en -etiketten aan. Na telling bleek het om ongeveer 3.000 labels en etiketten van bekende merken te gaan. Het was dan ook snel duidelijk dat de namaakkledij in België samengesteld werd.

Internetpiraterij

Op aangeven van de [Belgische Associatie Anti-namaak](#) kwam de Economische Inspectie op het spoor van een belangrijke internetpiraat in ons land. Deze persoon was actief op het internet met een blog en een pagina op de sociale media waar hij duizenden volgers had. Hij plaatste links naar illegale films, games, muziek, ... voor zijn volgers. Ook voorzag hij alle films en series van de bijbehorende Nederlandstalige ondertitels. Het betrof een 80.000-tal links naar diverse media. Alle pagina's werden offline gehaald en het dossier is momenteel in handen van het parket.

Dvd-verhuurders

Na enkele klachten begaven onze controleurs zich naar een videotheek in het Brusselse. De eigenaar zou aan zijn klanten gekopieerde films te koop aanbieden in plaats van zich te beperken tot verhuur. Ter plaatse werden meer dan 3.500 gekopi-

eerde dvd's aangetroffen alsook twee dvd-graveerders van hoge kwaliteit. Alle goederen werden in beslag genomen.

Magazijnen en garageboxen

Het voorbije jaar werden opnieuw een aantal dossiers geopend die aanleiding gaven tot onderzoeken van garageboxen en magazijnen. Deze boxen worden vaak gehuurd met een valse identiteit en de huur wordt cash betaald om de anonimiteit te garanderen.

Er werden duizenden schoenen, kledingstukken en parfums aangetroffen die wellicht bedoeld waren om verkocht te worden op markten of in kleine winkeltjes.

Namaakverkopers op socialenetwerksites

Verscheidene dossiers werden geopend naar aanleiding van klachten over personen die via socialenetwerksites namaakproducten verkopen. Dit is een steeds vaker voorkomend fenomeen. Men kan in gesloten groepen een grote hoeveelheid geïnteresseerde consumenten bereiken en denkt schuil te kunnen gaan achter de anonimiteit van het internet.

Namaaksportschoenen

Naar aanleiding van een tip van een merkhouders werd een onderzoek ingesteld in een sportwinkel te Antwerpen. Hier werden een duizendtal paar sportschoenen in beslag genomen die exacte kopieën van de originele waren en aan de reële marktprijs verkocht werden. De verkoper bleek deze cash betaald te hebben bij levering en was enkel in het bezit van een dubieuze aankoopfactuur.

Namaakmerkkleding en -accessoires

Tijdens controles over het hele land van dubieuze kledingwinkels werden tal van inbreuken vastgesteld. In winkelgalerijen in Luik en Brussel werden duizenden kledingstukken en handtassen in beslag genomen. Er werd namaakmerkkledij aangetroffen in zowel achterbuurtwinkeltjes als in grotere, mooie kledingzaken en dit in zowel kleine dorpen als in grote steden over heel België verspreid.

Enkele moeilijk te controleren markten in Brussel werden, met de hulp van de lokale politie, aan controles onderworpen met goede resultaten tot gevolg.

Ook werd de Economische Inspectie regelmatig ingeschakeld, wegens haar expertise, door de Brusselse onderzoeksrechters inzake namaak bij verschillende huiszoekingen uitgevoerd door de politie.

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

De Economische Inspectie kwam op het spoor van enkele winkels die in prestigieuze winkelstraten kopieën verkochten van peperdure luxeartikelen zoals handtassen en horloges. De winkeliers vervalsten ook facturen en echtheids-certificaten. De producten werden aan de reële verkoopprijs verkocht zonder dat de consument kon vermoeden dat het om namaak ging. Er werden enkele honderden producten in beslag genomen en de dossiers werden overgemaakt aan het parket.

De beteugeling van fraude op internet

De FOD Economie en de Belgian Anti-piracy Federation, vandaag de [Belgian Entertainment Association](#) (BEA) hebben op 17 oktober 2012 een samenwerkingsakkoord ondertekend om de strijd tegen piraterij en namaak op internet op te voeren.

Tot dan richtte de Economische Inspectie haar aandacht voornamelijk op het aanbod van materiële namaakvoorwerpen op internet, en niet zozeer op het ter beschikking stellen van beschermde digitale inhoud. Bij gebrek aan informatie van de rechtheouders over de identiteit van de aanbieders aan wie ze al dan niet machtigingen hebben gegeven, is het dan ook moeilijk voor de Economische Inspectie om te weten of er al dan niet inbreuk is gemaakt op een intellectuele-eigendomsrecht.

De Belgian Entertainment Association is een vzw die in België en Luxemburg strijdt tegen namaak en piraterij van de werken van haar leden. Die leden zijn producenten en uitvoerders van films, muziek en videogames. Daartoe gaat de federatie onder meer op het internet op zoek naar personen die de intellectuele-eigendomsrechten van haar leden schenden.

In die context hebben de Economische Inspectie en de BEA een akkoord gesloten over de modaliteiten van hun samenwerking, om de middelen, de technische middelen, de kennis en de onderzoeksbevoegdheden van hun organisatie zo goed mogelijk te benutten bij de verwezenlijking van hun doelstellingen.

De informatie die de BEA verzamelt tijdens de uitoefening van haar taken kan de basis vormen voor een doorgedreven onderzoek door de FOD Economie. In dat opzicht stuurt de BEA de informatie door waarover ze beschikt.

De Economische Inspectie belast zich met de onderzoekstaken die ze nuttig acht, de vaststelling van inbreuken, en het nemen van concrete maatregelen om de illegale inhoud te verwijderen of ontoegankelijk te maken. In de Economische Inspectie worden de onderzoeken gevoerd door de cel Namaak in samenwerking met de cel Internetbewaking.

In 2014 heeft de Economische Inspectie in samenwerking met de douane deelgenomen aan twee grote internationale operaties om websites te blokkeren die namaakgoederen aanbieden. In totaal werden wereldwijd 482 domeinnamen geblokkeerd. Concreet heeft de consument geen toegang meer tot die sites, of hij krijgt een informatieve pagina te zien over de actie in de strijd tegen namaak.



Deze actie werd door de FOD Economie ondernomen in het kader van de economische-ordehandhaving in het belang van de consumenten en van de legitieme ondernemingen die loyaal hun diensten leveren.

5.2.3. Massafraude

Inleiding

Dat oneerlijke organisaties of individuen misbruik maken van de goedgelovigheid van andere is iets van alle tijden: valse beloftes over geldwinst of over een verbetering van uw gezondheidstoestand of prestaties, verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op uw goed hart of uw menslievendheid. Dagelijks worden zowel vakmensen als consumenten op een dwaalspoor gezet via e-mail, telefoon, reclamedrukwerk of aankondigingen in de pers. De nieuwe technologieën hebben die beweging niet afgeremd, integendeel.

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

In het kader van haar controlebevoegdheden over handelspraktijken, brengt de Economische Inspectie het oneerlijke karakter van die praktijken aan het licht en neemt zij de nodige maatregelen om die een halt toe te roepen in het algemeen belang van de consumenten.

Nigeriaanse brieven

De oplichters sturen brieven, faxen of e-mails waarin grote sommen geld worden aangeboden op voorwaarde dat men zijn medewerking verleent. De oplichting ligt in het feit dat de daders voorschotten vragen om bepaalde kosten te kunnen dekken die nodig zijn om het beloofde geld vrij te maken. Sinds enkele jaren worden dergelijke aanbiedingen voornamelijk via e-mail verstuurd. Om opsporing te bemoeilijken, werken de daders met prepaid gsm-kaarten, postbussen, onbestaande faxnummers, vanuit Afrika verstuurde e-mails, enz.

In 2014 heeft de Economische Inspectie hierover 28 meldingen ontvangen. Het betreft echter slechts een klein gedeelte van de klachten die werden ingediend bij de Federal Computer Crime Unit. Het gaat hier om pure oplichterij.

Piramideverkoop

Via piramideverkoop komt langzaamaan 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 en diensten is onbestaande of slechts bijkomstig. De leden zijn vaak verplicht om 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.

Veel advertenties in de pers die thuiswerk aanbieden en slogans gebruiken zoals "verdien gemakkelijk geld" en "word rijk van bij u thuis" zijn reclame voor piramidesystemen. Dergelijke advertenties beloven vaak dat men door het verwerken van e-mails een bedrag tussen de 20 en 35 euro per verwerkte e-mail kan verdienen. Om aan het systeem van het verwerken van e-mails te kunnen deelnemen, moet men een zogenaamd starterspakket aankopen. Het starterspakket blijkt echter na ontvangst een lege doos te zijn. In 2014 werden er 39 meldingen over piramidesystemen ontvangen.

Valse loterijen

Mensen krijgen per telefoon, e-mail of post het bericht dat ze een forse som geld gewonnen hebben. Om de winst te kunnen uitbetalen, vraagt men hen om persoonlijke gegevens zoals identiteitskaartnummer of bankrekeningnummer mee te delen. Meestal vraagt men hen ook om een bedrag te storten voor de dossierkosten. Wie dat doet, hoort verder niets meer.

In 2014 heeft de Economische Inspectie in totaal 154 meldingen over valse loterijen genoteerd.

Bedrijvengidsen – reclameronselaars

Bij dit soort bedrog kunnen we drie grote concepten onderscheiden:

- De meest gangbare werkwijze bestaat erin een mailing te versturen per brief, fax of e-mail. Daarin verzoekt men ondernemingen (zelfstandigen, vrije beroepen, vzw's) hun gegevens te corrigeren met het oog op een update. In feite is het ondertekende document echter een nieuw contract waaraan men voor 2 of 3 jaar gebonden is tegen buitensporige tarieven. De kwaliteit van de verleende dienst is bovendien erg middelmatig, als er al sprake kan zijn van enige dienstverlening.
- Bij een tweede techniek wordt een factuur verstuurd die laat vermoeden dat er al een contract werd afgesloten, terwijl dat niet het geval is. Betaalt men die factuur, dan gaat men op het aanbod in.
- Bij een derde procedé worden handelaars geronseld via fax, telefoon en/of via bezoeken aan hun vestiging om hen ertoe aan te zetten in te tekenen voor een advertentie in een magazine dat verkocht wordt ten voordele van verschillende (goede) doelen, en/of in een meestal regionale brochure met zogenaamd grote impact.

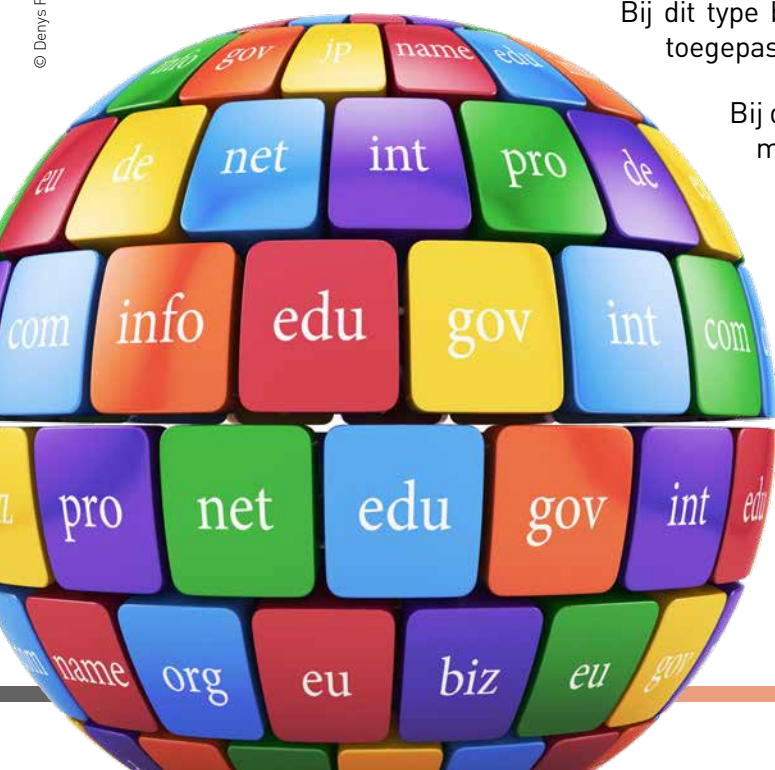
In 2014 werden hierover niet minder dan 725 klachten opgetekend. Daarom werd de lijst van dienstverleners waarvan de aanbiedingen met een zekere voorzichtigheid en omzichtigheid moeten worden bekeken op de website van de FOD Economie bijgevoegd.

Bovendien worden binnen de internationale, de Europese en de Benelux-instanties nog steeds werkzaamheden geleverd om dit verschijnsel beter aan te pakken.

Bedrog met domeinnamen

Bij dit type bedrog worden twee verschillende technieken toegepast.

Bij de eerste techniek wordt u opgebeld en vraagt men u woekerprijzen te betalen voor domeinnamen die zogezegd door anderen zullen worden gekocht. Dat zou u schade kunnen berokkenen, meer bepaald door mogelijke verwarring. Vaak hebben de aangeklampte firma's al een website die eindigt op de extensie .be, en stelt men hen voor zo snel mogelijk de extensies .biz, .net, .name enz. te kopen. Dit bedrog woekert al geruime tijd via spam en wordt slamming genoemd. Deze gevallen worden behandeld door de cel Internetbewaking.



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

Bij de tweede methode stuurt men u een factuur met de vermelding "rappel". Die zet u er meestal toe aan om zo vlug mogelijk te betalen, zonder dat u de tijd neemt om na te gaan of ze wel terecht is. Het is belangrijk aandachtig te zijn en alle vermeldingen te analyseren, vooral die in kleine lettertjes. Door die vermeldingen te lezen, kunt u vaststellen dat het gaat om een aanbod, en niet om een onbetaalde factuur. Er werd dus voorafgaandelijk nog geen contract ondertekend.

In 2014 heeft dit fenomeen aanleiding gegeven tot 210 meldingen.

Bedrog met merken

De ondernemingen worden verzocht een som te betalen om een "merk" te verlengen dat geen enkele juridische bescherming meebrengt.

In 2014 werden hierover 34 meldingen ingediend.

Verkoop van wijn per telefoon of aan huis

De verkoop van wijn wordt per telefoon of aan huis gesloten, de flessen zijn van erbarmelijke kwaliteit en worden tegen woekerprijzen verkocht of worden zelfs niet geleverd, één bestelling brengt er vaak andere met zich mee. De directie Controles van de EU-marktordening en bestrijding van de economische fraude van de Economische Inspectie superviseert dit soort bedrog, aangezien de kwaliteit van de wijn vrijwel altijd gehekelde wordt, naast de oneerlijke handelspraktijken.

In 2014 hadden 20 klachten betrekking op deze praktijken.

Verkoop van meubelen na ronselpraktijken

De meubelsector maakt vaak gebruik van postmailings en van telefonische ronseling waarbij de consument wordt uitgenodigd om de cadeaus op te halen die voor hem gereserveerd werden. Als hij eenmaal in de winkel is, krijgt hij tendentieuze verkooppraatjes te horen, is er sprake van valse aankondigingen van prijsvermindering, misleiding, ... en eventueel komt daarbij nog een aspect consumentenkrediet om het geheel te financieren.

Deze sector geeft nog steeds aanleiding tot vele klachten, zowel over de verkooptechnieken als de garantie of het toekennen van krediet: 804 klachten in 2014 waarvan 300 meldingen rond telemarketing.

5.3. Klachten

5.3.1. Klachtenbeheer

De Economische Inspectie heeft tot taak haar sociale functie optimaal te vervullen en het algemeen belang zo doeltreffend mogelijk te dienen.

De doelstelling van een economische controledienst zoals de Economische Inspectie bestaat er met name in oneerlijke marktpraktijken uit te schakelen en de consumenten te beschermen.

De middelen die daartoe worden aangewend, moeten op economisch vlak verantwoord zijn. Ze moeten immers niet worden ingezet voor acties waarvan de maatschappelijke impact beperkt is en die veeleer de individuele belangen van één enkele burger dienen.

Toch moet iedereen kunnen worden geholpen bij zijn zoektocht naar een oplossing voor een geschil.

Voor de verwezenlijking van die missie is een performant beheersysteem vereist dat hoofdzakelijk gericht is op de grote instroom van meldingen afkomstig van consumenten en ondernemers. Een risicoanalyse is een probaat instrument om de verwerking van de informatie te kanaliseren in een efficiënte strategie.

Daarom heeft de Economische Inspectie sinds 2011 een verbeterd systeem voor klachtenbehandeling uitgewerkt met een verscherpte risicoanalyse. Op die manier kan een maximum aan middelen worden ingezet voor de belangrijkste risicofactoren, zonder daarbij uit het oog te verliezen dat elke melding tot een beter inzicht in de markt kan leiden. Aan elke melding wordt dus een adequater gevolg gegeven. Aldus wordt elke klager geholpen op de snelste en meest efficiënte manier via de meest geschikte weg, wat een onderzoek kan zijn of een andere vorm van begeleiding.

De uitvoering van die risicoanalyse werd toevertrouwd aan het Front Office van de centrale administratie van de Economische Inspectie. Van 1 januari tot 31 december 2014 heeft het Front Office 16.511 dossiers behandeld, waarvan:

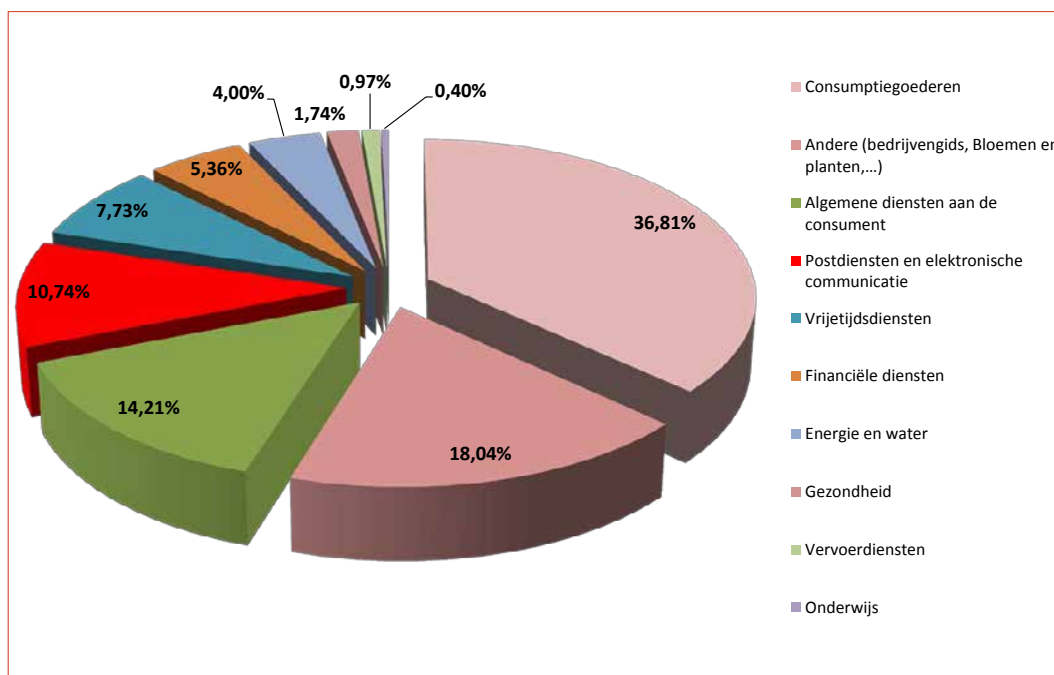
- 13.946 meldingen, d.i. 84,46 %;
- 503 verzoeken om onderzoek uitgaande van andere overheden, d.i. 3,05 %;
- 1.813 vragen om informatie, d.i. 10,98 %.

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

5.3.2. Sectoren waarop de meldingen het vaakst betrekking hebben

Sinds 2011, toen de Europese nomenclatuur werd aangenomen, werd de opsplitsing naar sectoren aangepast aan de Europese "COICOP"-indeling.

Grafiek 4. Meest betrokken sectoren bij klachten



Bron: FOD Economie.

5.3.3. Wetgevingen waarop de meldingen het vaakst betrekking hebben

Opmerking: eenzelfde dossier kan betrekking hebben op meerdere wetgevingen; zo komen we uit bij 21.661.

Tabel 10. Soort meldingen bij de Economische Inspectie in 2014

Soort meldingen	Aantal
Marktpraktijken	10.588
Consumentenkrediet	1.216
Huwelijksbureaus	61
Reisbureaus en timesharing	158
Veiligheid van de consument	88
Informatiemaatschappij	464
Financiële sector	95
Ondernemersvaardigheden	242
KBO	627
Openingsuren	188
Sluikwerk	476
Prijs	62
Burgerlijk geschil	3.676
Bedrog - oplichting	2.017
Namaak	175
Witwas	44
Andere	1.484
Totaal	21.661

Bron: FOD Economie.

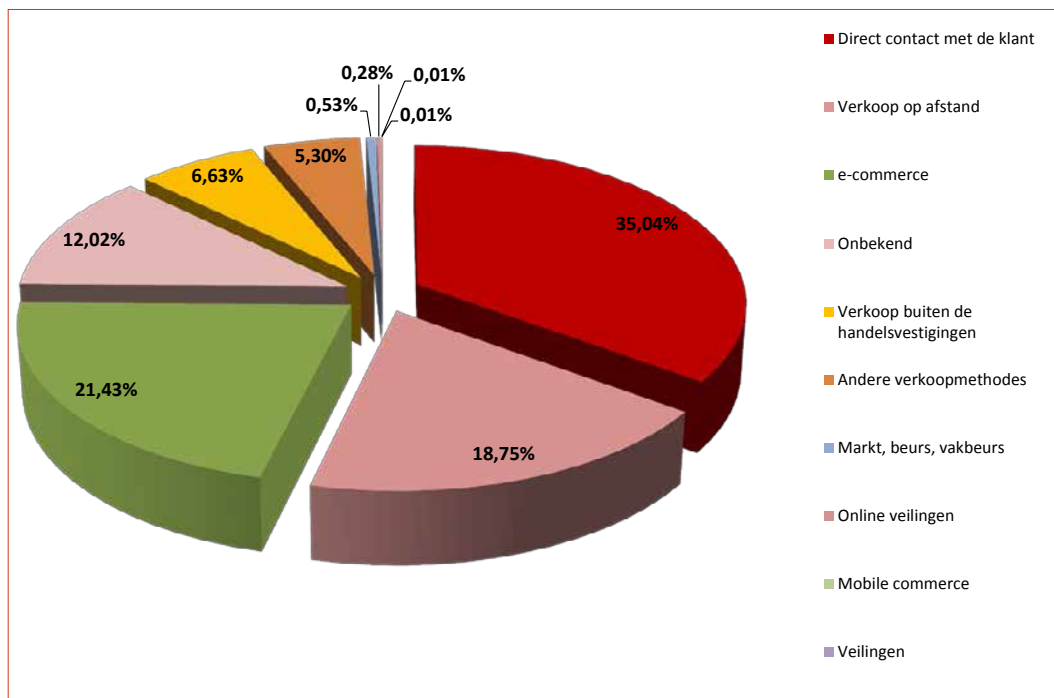
5.3.4. Verkoopmethodes en promotiemethodes

Bij de verkoopmethodes geeft het "directe contact" met de klant aanleiding tot de meeste meldingen.

In het kader van het directe contact zijn het de verkooppunten van distributieketens die de meeste meldingen opleveren, namelijk 902.

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

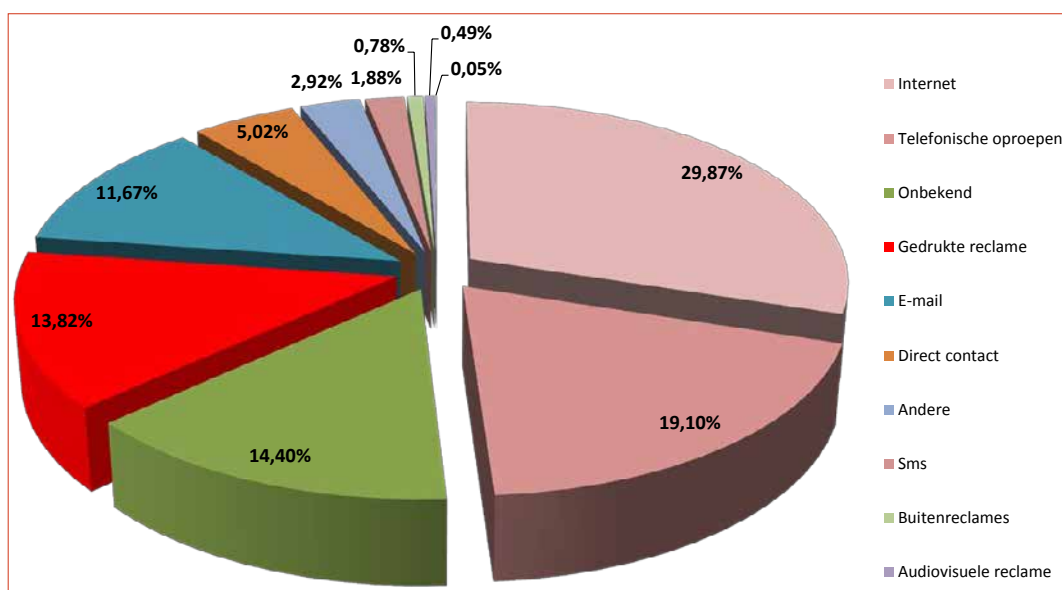
Grafiek 5. Klachten over de verkoopmethodes



Bron: FOD Economie.

Bij promotiemethodes leidt reclame via internet tot de meeste aanklachten (2.848 gevallen), gevolgd door telemarketing (1.821 gevallen), en de top drie wordt vervolledigd met gedrukte

Grafiek 6. Klachten over de promotiemethodes



Bron: FOD Economie.

5.4. Empowerment

5.4.1. Algemeen

In 2011 lanceerde de Economische Inspectie in samenwerking met de Algemene Directie Economische Reglementering het ambitieuze project “consumer empowerment”. Het project is erop gericht om de consument die informatie te bezorgen die hem in staat stelt om een oordeelkundige en zelfredzame marktspeeler te worden. Een deel van de informatie heeft een preventief karakter; zij wijst de consument op zijn rechten en waarschuwt hem voor diverse vormen van bedrog en oplichting. Een ander deel van de informatie is erop gericht om de consument in staat te stellen zo efficiënt mogelijk zijn rechten af te dwingen wanneer er zich toch nog een probleem met een verkoper voordoet.

In 2014 zette de Economische Inspectie verdere stappen om het principe van “empowerment” te integreren in haar communicatiebeleid. Een breed scala aan communicatiekanalen werd hierbij ingezet.

Via persberichten waarschuwde de Economische Inspectie voor diverse vormen van bedrog zoals phishing en frauduleuze bedrijvengidsen.

Ook via de Belmed-pagina's van de website komt empowerment meer en meer aan bod. Zo is er in 2014 een uitgebreide pagina over [garantiegeschillen](#) toegevoegd. Op deze pagina vindt de consument 14 verschillende brieven die hij na de nodige aanpassingen kan gebruiken om het geschil met zijn verkoper te regelen. De modelbrieven zijn thematisch gerangschikt volgens de problematiek waarvoor hij een oplossing zoekt.



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

De Economische Inspectie waarschuwt sinds 2012 via haar Facebookpagina "[Pasoplichting](#)" ("[Marnaque](#)" voor de Franstaligen) voor veel voorkomende vormen van oplichting en bedrog. In 2014 werd, aan de hand van concrete voorbeelden, onder meer aandacht besteed aan fraude met bedrijvengidsen, phishing, valse verkoopwebsites, reclameronselaars, doorverkoop van concerttickets, boiler rooms, Het aantal volgers van de Facebookpagina's van de Economische Inspectie steeg in 2014 tot ongeveer 1.900.

De Economische Inspectie organiseerde in 2014 in overleg met het Vlaams Centrum Schuldenlast en het Steunpunt voor de Diensten Schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een vormingsdag voor sociale werkers zoals medewerkers van OCMW's en centra voor schuldbemiddeling. De vormingsdag behandelde vier thema's: massafraude, kopen op het internet, incassobureaus en de consumentenkaart. Voor elk van de thema's werd informatie aangereikt over de rechten van de consument, preventie van consumentenproblemen en instanties die informatie en hulp kunnen bieden. De vorming werd opgezet volgens het train-the-trainerprincipe. Het doel was dus dat de deelnemers de informatie ook overdragen aan hun collega's.

5.4.2. Informatie aan de ondernemingen en aan de consumenten

111

Informatie aan de ondernemingen

In het kader van haar "vak" van markttoezicht staat de Economische Inspectie dicht bij de lokale marktactoren en blijft ze aandacht hebben voor de moeilijkheden die de kleine handelaars of de kleine kmo's ondervinden bij de toepassing van bepaalde wetsbepalingen.

De meldingen en klachten die de Economische Inspectie ontvangt en de ervaring op het terrein van de medewerkers die de controles uitoefenen, getuigen van het feit dat de kleine handelaars beter kunnen worden geholpen en gegidst in hun zoektocht naar informatie en oplossingen.

Een te groot aantal van hen laat zich nog vangen door bedrog (met bedrijvengidsen bijvoorbeeld) of wordt, zoals de consumenten, geconfronteerd met problemen in verband met de wettelijke en de commerciële garantie, een product dat of een dienst die niet conform de bestelling is, een ontbinding van een contract, een niet-geleverde dienst of een niet-geleverd product, of een vertraging bij de levering. Die moeilijkheden staan een goede werking van de markt in de weg.

Net zoals de consumenten bevinden de kleine handelaars en de kleine kmo's zich vaak in een zwakke positie ten opzichte van hun leveranciers of ten opzichte van andere grote ondernemingen.

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance ontvangt regelmatig meldingen over commerciële geschillen tussen ondernemers. Bijvoorbeeld:

- de materialen besteld door een kleine aannemer werden niet geleverd, hoewel een voorschot werd betaald;
- de gerant van een kleine kledingwinkel heeft de zomercollectie niet ontvangen, hoewel het seizoen al begonnen is.

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance informeert zowel de consument als de kleine handelaar of de kleine onderneming over zijn of haar rechten en plichten en over de mogelijkheden van een minnelijke schikking voor een commercieel geschil.

Sinds maart 2014 biedt Belmed (www.belmed.fgov.be), het elektronische platform voor de minnelijke schikking van commerciële geschillen, ook professionals de mogelijkheid om een neutrale derde in te schakelen om te proberen hun b2b-geschillen in der minne op te lossen.

In juni 2014 werd een colloquium georganiseerd over de alternatieve beslechting van geschillen in het kader van handelsrelaties tussen professionals. Daarbij kwam onder andere aan bod, het gebrek aan informatie over en sensibilisering voor alternatieve geschillenoplossing bij ondernemingen en zelfstandigen, het feit dat ze niet op de hoogte zijn van de juridische waarde van een bemiddelingsakkoord en de tarifaire toegankelijkheid van ADR (Alternative Dispute Resolution). Verschillende beroepsorganisaties (UCM, ...) hebben de informatie over Belmed overgenomen in hun tijdschrift.

Informatie aan de consumenten over hun rechten

Klachten en vragen om informatie doorgestuurd via het Front Office van de Economische Inspectie

De Economische Inspectie is het systeem blijven gebruiken dat door de Europese Commissie wordt aanbevolen voor de indeling van ontvangen klachten en verzoeken om informatie.

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance heeft 3.094 dossiers behandeld in 2014 (20 % meer dan in 2013).

ICT (informatie- en communicatietechnologie) maakt het grootste deel van de dossiers uit. ICT-producten (elektronische producten, computerartikelen) staan op de eerste plaats, gevolgd door meubelen en tweedehandsvoertuigen. Elektrotuistellen kennen een terugval, maar blijven in de top 5. Een groot deel van deze dossiers wordt verklaard door de thematiek van de garantie. Voor de andere categorieën van bur-

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

gerlijke of contractuele geschillen kunnen we herhalen dat het altijd het beste is om de inhoud van een toekomstig contract te verduidelijken. Hoe duidelijker het voorwerp, de prijs en de uitvoeringsmodaliteiten uitgelegd en goedgekeurd zijn door alle partijen, hoe kleiner het risico op betwisting en ontbinding van het contract. Ook bestekken worden aanbevolen en kunnen betalend zijn; een verwittigd consument is er twee waard!

Over garantie werden 1.385 klachten en vragen om informatie (d.w.z. 44,76 % van alle behandelde burgerlijke klachten) ontvangen en geanalyseerd.

In een antwoord wordt aan de consument uitgelegd dat zijn geschil van burgerlijke aard is (betwisting van een facturatie, vertraging bij de levering, gebreken, niet-uitvoering van een overeenkomst, niet-toepassing van de garantie, product of dienst niet-conform de bestelling, ...). Er wordt een duidelijke uitleg gegeven over de regelgeving in kwestie, zodat de consument de problematiek in haar wettelijke context kan begrijpen. De klager wordt geïnformeerd over zijn rechten en de Economische Inspectie gidst hem zo goed mogelijk naar de oplossing van zijn probleem.

Meestal wordt het volgende aangeraden:

- zich officieel tot de onderneming in kwestie richten en haar in gebreke stellen met een aangetekende brief waarin het probleem wordt uitgelegd, waarin wordt gesteld wat men wenst en binnen welke termijn. Volgt er geen bevredigend antwoord, dan wordt gewezen op de mogelijkheid om de bevoegde rechtbank in te schakelen (de vrederechter wanneer het bedrag in geschil niet meer dan 2.500 euro bedraagt), die nog een verzoening tussen de partijen kan proberen, wat een gratis procedure is;
- zich officieel tot de eindverkoper richten met een aangetekende brief;
- volgt er geen bevredigend antwoord of voorstel van die eindverkoper, dan wordt geadviseerd om het Belmed-platform te raadplegen, waar informatie wordt verstrekt en de mogelijkheid wordt geboden om consumentengeschillen online in der minne te beslechten;
- is een minnelijke schikking ondenkbaar of leidt die niet tot resultaat, dan wordt als alternatief voorgesteld om een beroep te doen op de bevoegde burgerlijke rechtbanken;
- tot slot kan men zich richten tot een Commissie voor Juridische Bijstand, die juridische eerstelijnsbijstand biedt in de vorm van permanenties waarbij advocaten beschikbaar zijn voor korte consultaties: een eerste juridisch advies, een vraag om informatie, ...

Uiteraard worden die antwoorden verstrekt onder voorbehoud van de soevereine beoordeling door de hoven en rechtbanken.

Statistieken 2014

In verband met de sectoren die in het verleden al werden genoteerd en voor de sectoren die er nieuw zijn bijgekomen, kan het volgende worden gezegd:

- De ICT-artikelen behouden hun eerste plaats in de rangschikking, gevolgd door nieuwe en tweedehandsvoertuigen, meubelen en elektrische huishoudtoestellen.
- Kledingartikelen en schoenen duiken op in de rangschikking van sectoren die het meest getroffen zijn door de thematiek.
- De consument lijkt meer en meer te weten dat hij wettelijke garantierechten heeft (onder andere dankzij de publicaties en de online-enquête die de FOD Economie in 2013 hield), maar hij maakt nog niet het onderscheid tussen de eerste zes maanden vanaf de levering en de volgende zes maanden; vanaf dan geldt omkering van de bewijslast voor een gebrek aan overeenstemming. Sommige professionals weigeren bovendien de garantie toe te passen gedurende de eerste zes maanden zonder dat ze noodzakelijk het objectieve bewijs leveren dat er geen gebrek aan overeenstemming is (zoals de wet voorschrijft).

Er lijken zich nieuwe registratiesystemen voor wettelijke garanties te ontwikkelen. Die zijn mogelijk, voor zover de nood aan persoonlijke gegevens strikt beperkt is (het respecteren van de privacy) en de consument nog steeds de keuze heeft om zich al dan niet in een dergelijk systeem te registreren en zijn wettelijke rechten inzake garantie behouden blijven.

Vragen om informatie doorgestuurd via het Contact Center

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance treedt op als tweede lijn voor de vragen die aan het Contact Center van de FOD Economie worden gericht in verband met de volgende materies:

- ADR;
- reiscontracten en rechten van luchtreizigers;
- consumentenbescherming;
- de lokale marktplatforms;
- het platform Belmed.

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance heeft een aantal FAQ's opgesteld voor de eerstelijnsagenten van het Contact Center. Wanneer het Contact Center op basis van die FAQ's niet kan antwoorden, antwoordt de afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance.

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

In 2014 werd het Contact Center 7.439 maal gecontacteerd over de bevoegdheden van de Algemene Directie Economische Inspectie. Er moet worden onderstreept dat het in 3.683 gevallen ging om klachten van consumenten en in 1.079 gevallen over de thematiek van de garantie. Het Contact Center heeft ook 2.420 vragen om informatie behandeld over alternatieve geschillenbeslechting met inbegrip van het platform Belmed.

Informatie op de website over Belmed

Op de Belmed-webpagina's werd in 2014 een nieuwe rubriek gecreëerd: "[Topics in de kijker](#)". Bedoeling hiervan is om onderwerpen die de consument aanbelangen uit te lichten. We geven de consument de nodige informatie zodat hij op de hoogte is van de wetgeving en zijn geschil(len) zelfstandig kan oplossen. Dit doen we onder het motto "goed geïnformeerd is beter geregeld".

Concreet vindt u onder de "Topics in de kijker" de volgende gegevens terug:

- Wat zijn de rechten en plichten van de consument over het besproken onderwerp?
- Wat kan de consument doen om zijn geschil met de tegenpartij op te lossen?
- Welke modelbrieven kunnen hiervoor gebruikt worden?

De eerste topic die besproken wordt is de garantieproblematiek. De Algemene Directie Economische Inspectie ontvangt dagelijks vele meldingen van consumenten over garantiengeschillen. We bespreken de garantiewetgeving en de mogelijkheden om een geschil op te lossen aan de hand van 25 vragen en antwoorden. Daarnaast stellen wij 14 modelbrieven ter beschikking die gebruikt kunnen worden om een geschil met de verkoper trachten te regelen.

5.5. Bemiddeling

5.5.1. Bemiddeling: buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Met "bemiddeling" wordt elke vorm van alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution - ADR) bedoeld, ongeacht de benaming, de graad van betrokkenheid van de derde die met de procedure belast is en het al dan niet dwingende karakter van het bereikte akkoord: bemiddeling in strikte zin, maar ook verzoening, arbitrage of de functie van ombudsman.

De FOD Economie is zich bewust van het feit dat de consumenten en ondernemingen hun eventuele geschillen snel, flexibel en met weinig kosten willen oplossen. Daarom steunt, promoot en onderneemt de FOD initiatieven die aan die doelstelling tegemoetkomen. Dankzij dergelijke instrumenten kan het vertrouwen van alle actoren in de markt van goederen en diensten versterkt worden, zowel op federaal niveau als grensoverschrijdend.

Bovendien kan op Europees niveau het bestaan van dergelijke instrumenten het vertrouwen van de actoren in de markt van goederen en diensten versterken en op die manier grensoverschrijdend verkeer bevorderen, met name met e-commerce.

5.5.2. Belmed, platform voor onlinebeslechting van consumentengeschillen



Belmed werd officieel gelanceerd op 6 april 2011 en omvat twee luiken:

- enerzijds algemene informatie over de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in België, en ook meer specifieke informatie naargelang van de problematiek of de sector waarop het geschil betrekking heeft;
- anderzijds de mogelijkheid om aan bemiddeling te doen op een gebruiksvriendelijke manier, in een beveiligde ruimte, met de hulp van neutrale derden, en dat volgens objectieve kwaliteitscriteria.

Zowel een consument als een ondernemer kan Belmed inschakelen voor een contractueel geschil.

De consument moet inwoner zijn van een lidstaat van de Europese Unie; de onderneming moet zijn ingeschreven in België bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

De bemiddelaar is ofwel een ADR-orgaan dat door de FOD Economie aan de Europese Commissie werd genotificeerd, ofwel een bemiddelaar erkend door de FOD Justitie (federale bemiddelingscommissie). De samenwerking tussen de bemiddelaar en Belmed wordt geregeld in een overeenkomst.

Sinds maart 2014 kunnen via Belmed niet enkel geschillen tussen consumenten en handelaars (b2c) worden behandeld, maar ook geschillen tussen handelaars onderling (b2b).

Tot nu toe hebben de meeste organen die door België aan de Europese Commissie zijn genotificeerd en meerdere erkende privébemiddelaars een samenwerkingsakkoord afgesloten met Belmed, goed voor een totaal van 25 partners die het volledige

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

Belgische grondgebied dekken alsook alle economische sectoren. Sommigen behandelen eveneens grensoverschrijdende geschillen van zodra de onderneming is opgenomen in de Kruispuntbank van Ondernemingen.

5.5.3. Sectorale bemiddelingen

De afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance staat consumenten extra bij door vaak voorkomende problemen tussen consumenten en ondernemingen aan te kaarten bij de ondernemingen via sectorale bemiddeling.

De dienst pakt problemen voor consumenten op een zo groot mogelijke schaal aan. Daarbij wordt uitgegaan van de meldingen van consumenten over ondernemingen alsook van meldingen van de controleurs en inspecteurs op de baan.

Door de meldingen die consumenten ons doen kunnen we ons extra in de leefwereld van de consument verplaatsen om zodoende actie te ondernemen tegen een sector of een internationaal bedrijf met meerdere vestigingen in België dat zich niet volledig aan de economische reglementering houdt.

Via de meldingen van de controleurs en inspecteurs op de baan krijgen we voorvallen toegespeeld die zich vermoedelijk dagelijks voordoen t.o.v. consumenten.

Gezien de vele meldingen die we het afgelopen jaar ontvangen hebben, konden we ons tegen bepaalde grote spelers richten.

Deze grote ondernemingen hebben we, door methodes van alternatieve geschillenoplossing toe te passen en door de dossiers kort op de bal op te volgen, kunnen begeleiden naar de correcte toepassing van de economische reglementering.

De tussenkomst van de afdeling Alternatieve Geschillenoplossing en Guidance ging met name over de problematiek van de verduidelijking van aankondigingen van prijsvermindering, over de verbetering van de klantendienst (kwaliteit en toegankelijkheid) en over de benadering van nieuwe technieken van identificatie van de klant in het kader van de garantie.



5.6. In contact treden met de Economische Inspectie

5.6.1. Een melding indienen

De snelste en gemakkelijkste manier om iets te melden aan de Economische Inspectie is via het webformulier dat u kunt terugvinden op de website van de FOD Economie:

http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar_hoe_klacht_indienen/online_klacht/

U kunt ook steeds een brief sturen naar:
Algemene Directie Economische Inspectie
Centrale Diensten – Front Office
NG III, 3e verdieping
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel

5.6.2. Een vraag stellen

U kunt rechtstreeks in contact treden met de Economische Inspectie om een vraag te stellen via volgend telefoonnummer: 02 277 54 84 (FR: 85),

of via volgend e-mailadres: eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

Voor meer algemene vragen kunt u terecht bij het Contact Center van de FOD Economie:

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Tel. (gratis nr.): 0800 120 33
Vanuit het buitenland: +32 800 120 33

5.6.3. Persoonlijk contact

Hebt u liever een persoonlijk contact met één van onze ambtenaren, wend u dan tot één van onze regionale kantoren. U kunt er als handelaar en als consument naar uw rechten en verplichtingen informeren. De Algemene Directie Economische Inspectie is met haar zeven regionale directies in heel België aanwezig.

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

Regionale Directie Brussel-Hoofdstad en de zes randgemeenten met faciliteiten

North Gate III, Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
Tel.: +32 2 277 54 68

Provincies Oost- en West-Vlaanderen

Zuiderpoort Office Park.
9e verdieping
Gaston Crommenlaan 6 (PB901)
9050 Gent (Ledeberg)
Tel.: +32 2 277 85 74

Provincies Antwerpen en Limburg

Theaterbuilding, 12e verdieping: E7
Italiëlei 124 bus 75
2000 Antwerpen
Tel.: +32 2 277 54 60

Provincies Luik en Luxemburg

Saint Jean, Boulevard de la Sauvenière 73
4000 Liège
Tel.: +32 2 277 54 78

Provincie Henegouwen

Tour Biarent, Boulevard Audent, 14 bte 5
3e étage
6000 Charleroi
Tel.: +32 2 277 82 27

Provincie Vlaams-Brabant

RAC, Philipssite 3A bus 6
3001 Leuven
Tel.: +32 2 277 94 91

Provincies Waals-Brabant en Namen

Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 8
5001 Belgrade
Tel.: +32 2 277 55 31

Lijst van afkortingen

ADR	Alternatif Dispute Resolution
b2b	Business-to-business
b2c	Business-to-consumer
bbp	Bruto binnenlands product
BEA	Belgian Entertainment Association
BELAC	Belgische Accreditatie-instelling
Belmed	Belgische platform voor onlinebeslechting van consumentengeschillen
BIPM	Internationaal bureau voor gewichten en maten'
btw	belasting op de toegevoegde waarde
COICOP	Classification of Individual Consumption by Purpose
CCTF	Consultative Committee for Time and Frequency (van het BIPM)
DAV	Dienst Administratieve Vereenvoudiging
DIE	Dienst voor de Intellectuele Eigendom
EC	Europese Commissie
EG	Europese Gemeenschap
EMRP	European Metrology Research Programme européenne
ENOVER	Energieoverleg tussen de staat en de gewesten
EU	Europese Unie
FAQ	Frequently asked questions
FOD	Federale Overheidsdienst
ICT	Information and Communication Technology
IMI	Internal Market Information System
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
kmo	Kleine of middelgrote onderneming
OCMW	Openbare centra voor maatschappelijk welzijn
POD	Programmatorische overheidsdiensten
OESO	Organisatie voor economische en sociale ontwikkeling
RAPEX	Rapid Alert System for dangerous non-food products

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

RCT	Raadgevend Comité voor de telecommunicatie
RIA	Regelgevingsimpactanalyse
SBA	Small Business Act
SI	Internationale Stelsel van Eenheden
UCM	Union des Classes moyennes
UTC	Coordinated Universal Time
WER	Wetboek van economisch recht
WMPC	Wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming
WTO	World Trade Organization



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