

Bijna 39.000 meldingen van consumenten in 2025

Het stijgend cijfer is een van de belangrijkste vaststellingen uit het allereerste **Belgian Consumer Protection Overview** van de FOD Economie



De meldingen van consumenten zijn in 2025 met 17 % gestegen. Het ging om 33.035 klachten over misleiding, fraude en oplichting en om 5.580 meldingen over gevaarlijke producten en diensten. Dat is een van de belangrijkste conclusies van de eerste editie van het *Belgian Consumer Protection Overview* van de FOD Economie, dat een jaarlijks overzicht geeft van de consumentenbescherming in België.

Meer dan 3 op 4 Belgen doen regelmatig online aankopen, waardoor ons land tot de Europese koplopers behoort op het vlak van e-commerce. Die digitale transitie biedt kansen voor ondernemers, maar brengt volgens het eerste *Belgian Consumer Protection Overview* van de FOD Economie ook nieuwe uitdagingen met zich mee voor de consumentenbescherming.

Fraude en niet-geleverde producten bij online verkopen bleven in 2025 de belangrijkste reden voor meldingen via ConsumerConnect (8.342), gevolgd door ongewenste telefoongesprekken

(4.863). Abonnementsvalkuilen kenden daarnaast een spectaculaire stijging van meer dan 500 % (van 166 meldingen in 2024 naar 993 in 2025)!

"Met de Belgian Consumer Protection Overview zien we heel duidelijk waar mensen elke dag tegenaan lopen. Dat zijn echte frustraties van mensen: pakjes die niet aankomen, misleidende webshops, of vastzitten aan abonnementen die je nooit wou. Daarom is het zo belangrijk dat mensen hun problemen melden via ConsumerConnect. Want elke melding telt. Hoe meer we weten wat er misloopt, hoe sneller de Economische Inspectie kan ingrijpen en anderen kan beschermen tegen dezelfde problemen. Als iets niet klopt, meld het. Zo helpen we elkaar en maken we de markt eerlijker voor iedereen."

Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming

Een ander belangrijk aandachtspunt is de productveiligheid. Het aantal meldingen bij het Centraal Meldpunt voor Producten van de FOD Economie over onveilige producten of diensten steeg sterk in 2025 tot 5.580, een stijging van 22 % ten opzichte van het voorgaande jaar. Die stijging is deels te verklaren door een grotere zichtbaarheid van de meldingskanalen maar ook door een verhoogde waakzaamheid bij zowel consumenten als economische operatoren.

Bijzondere aandacht gaat uit naar de explosieve groei van rechtstreekse verzendingen van pakketjes uit landen buiten de Europese Unie. In 2025 voerde de FOD Economie samen met de douane een gerichte controleactie uit op de verzending van elektronische apparatuur (zoals keukenapparaten, laders, kabels en verlichting) via platforms zoals Temu, AliExpress en Shein. Van de 558 gecontroleerde producten vertoonde een alarmerende meerderheid tekortkomingen: slechts 2 producten voldeden volledig bij de administratieve controle. De gebrekkige kwaliteit van die producten kan risico's inhouden zoals kortsluiting, oververhitting en elektrocutie.

Tegelijkertijd zoeken consumenten steeds vaker informatie. In 2025 behandelde het Contact Center van de FOD Economie meer dan 16.600 vragen, voornamelijk over de wettelijke garantie, problemen met online aankopen en leveringen, verdachte telefoongesprekken, berichten en websites, en ten slotte over facturatie en betalingsherinneringen.

"Deze vaststellingen bevestigen dat consumentenbescherming essentieel is om een eerlijke werking van de markt voor goederen en diensten te waarborgen. We stellen een opvallende toename vast van het aantal vragen, vooral over de wettelijke garantie. Tegelijk tonen de meldingen aan dat de strijd tegen online oplichting, zoals frauduleuze webshops en complexe abonnementstvalkuilen, een centrale prioriteit blijft."

Lien Meurisse, woordvoester van de FOD Economie

Controles die de Economische Inspectie van de FOD Economie uitvoerde tussen februari en november 2025 tonen bovendien aan dat er ook bij onze ondernemingen een grote behoefte aan informatie bestaat: bijna 97 % van de gecontroleerde Belgische webshops vertoonde minstens één inbreuk op de economische regelgeving, meestal gelinkt aan een gebrek aan duidelijke informatie richting de consument. Hoewel de meeste ondernemingen (96 %) zich na een waarschuwing in regel stelden, onderstrepen die resultaten de noodzaak om preventie en begeleiding van ondernemingen te versterken.

Daarom organiseert de FOD Economie vanaf 18 mei een sensibiliseringsweek rond e-commerce. Die heeft tot doel consumenten te informeren over hun online rechten en ondernemingen te begeleiden bij het naleven van hun verplichtingen. In de komende weken en maanden volgen nog andere sensibiliseringsacties rond centrale consumententhema's.

Een globale foto om gericht te handelen

Naast meldingen en fraude biedt het *Belgian Consumer Protection Overview* een totaalbeeld van het consumptiegedrag van de Belgen. Zo blijkt uit het overzicht onder meer een verschuiving in de bestedingspatronen, met een groter aandeel van het budget voor transport, vrije tijd en activiteiten, telecommunicatie en verzekeringen, terwijl de uitgaven voor meubels, kleding en schoenen afnemen. De uitgaven voor woning en huisvesting blijven, niet verrassend, dominant (30,6 %).

Het *Belgian Consumer Protection Overview* benadrukt ook de impact van de prijsstijgingen van essentiële goederen tussen 2021 en 2025, zoals voeding (+ 29,6 %) en energie (28 % voor elektriciteit, 53 % voor aardgas en 62 % voor stookolie). Die prijsstijgingen dragen bij aan het aanhoudende karakter van kwetsbare situaties: zo beschikt meer dan 1 huishouden op 5 niet over financiële reserves om een onverwachte uitgave op te vangen.

"Consumenten staan centraal in onze economie. Hun gedrag en consumptiekeuzes vormen een essentiële informatiebron voor ondernemingen. Het is dan ook cruciaal om hen correct en transparant te informeren en een veilige aankoopomgeving te garanderen. Dat is nog meer van belang door de snelle evolutie van consumptiepatronen, zoals de groei van e-commerce en de toename van verschillende vormen van fraude. Dit rapport over consumentenbescherming vormt dan ook een waardevol instrument, zowel voor ondernemers die hun project willen ontwikkelen als voor consumenten die met vertrouwen willen kopen en consumeren. Het past in onze ambitie om de consumentenrechten te versterken en tegelijkertijd meer transparantie, controle en eerlijkheid op de markt te waarborgen."

David Clarinval, minister van Economie

"Door voor het eerst al deze thema's samen te brengen, schetst het Belgian Consumer Protection Overview een beeld van hoe Belgen hun geld uitgeven en hoe zij hun rechten als consument uitoefenen. Door de ervaringen en signalen van consumenten te blijven monitoren kunnen we nieuwe trends anticiperen en gericht optreden wanneer de eerlijke werking van de markt in het gedrang komt."

Lien Meurisse, woordvoester van de FOD Economie

Ontdek de volledige *Belgian Consumer Protection Overview* via:

<https://economie.fgov.be/fr/publications/belgian-consumer-protection>

Het Belgian Consumer Protection Overview biedt jaarlijks een overzicht van hoe Belgen hun geld uitgeven en hoe zij hun rechten als consument uitoefenen. Naast die brochure publiceert de FOD Economie ook jaarlijks een analyse van de competitiviteit van België (het Belgian Competitiveness Overview), de belangrijkste Belgische energiestatistieken (het Belgian Energy Data Overview) en een overzicht van de kernindicatoren van onze digitale economie (het Belgian Digital Economy Overview). Blijf op de hoogte door u te abonneren op onze nieuwsberichten:

<https://news.economie.fgov.be/nl/>

<https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/strategische-publicaties/abonneer-u-op-de-nieuwsbrieven>

Contactgegevens

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Lien Meurisse (NL)

Enkel voor journalisten

Tel.: +32 2 277 90 93

Gsm: +32 477 55 50 83

press@economie.fgov.be

Kopieer link

<https://news.economie.fgov.be/265049-bijna-39-000-meldingen-van-consumenten-in-2025/>