

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 mei 2025

**WETSVOORSTEL**

**betreffende de telefonische en  
elektronische bereikbaarheid  
van energieleveranciers**

**Amendementen**

---

---

*Zie:*

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:  
001: Wetsvoorstel van de heer Seuntjens.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

28 mai 2025

**PROPOSITION DE LOI**

**relative à l'accessibilité par téléphone et  
par courrier électronique  
des fournisseurs d'énergie**

**Amendements**

---

---

*Voir:*

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:  
001: Proposition de loi de M. Seuntjens.

01628

Nr. 1 van de heer **Seuntjens c.s.**

Art. 2

**De volgende wijzigingen aanbrengen:**

**1° het voorgestelde tweede lid vervangen als volgt:**

*“De leveranciers zijn voor hun huishoudelijke afnemers bereikbaar per telefoon ten minste van 9u00 tot 17u00, zonder meerkost voor de oproeper, en per elektronische post, ongeacht de contractuele voorwaarden en de interne organisatie van de dienst die de communicatie met de klanten verzekert.”;*

**2° het voorgestelde derde lid vervangen als volgt:**

*“De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de huishoudelijke afnemers, die financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument, binnen twee werkdagen per brief, per elektronische post of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”;*

**3° een vierde lid invoegen, luidende:**

*“In afwijking van het tweede lid, kan een leverancier contracten aanbieden waarbij de mogelijkheid tot contact per telefoon niet is inbegrepen, op voorwaarde dat:*

*a. de huishoudelijke afnemer hierover voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst duidelijk, ondubbelzinnig en schriftelijk is geïnformeerd;*

*b. de huishoudelijke afnemer hiermee uitdrukkelijk en schriftelijk instemt;*

*c. de contracten worden duidelijk en ondubbelzinnig gecommercialiseerd onder een benaming die het uitsluitend digitale karakter van de dienstverlening weergeeft;*

N° 1 de M. **Seuntjens et consorts**

Art. 2

**Apporter les modifications suivantes:**

**1° remplacer l’alinéa 2 proposé par ce qui suit:**

*“Les fournisseurs permettent à leurs clients résidentiels de les joindre par téléphone au minimum de 9 h 00 à 17 h 00, sans frais supplémentaires pour l’appelant, ainsi que par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l’organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.”;*

**2° remplacer le troisième alinéa proposé par ce qui suit:**

*“Les fournisseurs confirment, dans les deux jours ouvrables, les accords verbaux conclus avec les clients résidentiels qui ont une incidence financière ou contractuelle pour le consommateur, par courrier, courrier électronique ou SMS, selon la nature de l’accord.”;*

**3° insérer un quatrième alinéa rédigé comme suit:**

*“Par dérogation à l’alinéa 2, un fournisseur peut proposer des contrats qui ne prévoient pas la possibilité de le contacter par téléphone, pour autant:*

*a. que le client résidentiel en ait été informé clairement, sans équivoque et par écrit, préalablement à la conclusion du contrat;*

*b. que le client résidentiel y consente expressément par écrit;*

*c. que les contrats soient commercialisés de manière claire et non équivoque sous un intitulé qui exprime le caractère exclusivement numérique du service;*

*d. de leverancier steeds bereikbaar blijft per elektronische post conform het tweede lid.”;*

#### **4° een vijfde lid invoegen, luidende:**

*“Onverminderd het vierde lid, voorziet de leverancier voor huishoudelijke afnemers die kiezen voor een contract met uitsluitend digitaal karakter op een duidelijke en toegankelijke plaats in zijn onlineklantenportaal in een functie waarmee de huishoudelijke afnemer kan verzoeken om telefonisch gecontacteerd te worden. De leverancier neemt naar aanleiding van een dergelijk verzoek telefonisch contact op met de huishoudelijke afnemer binnen een termijn van twee werkdagen na ontvangst van het verzoek of later als de huishoudelijke afnemer dit verzoekt.”.*

#### **VERANTWOORDING**

Het voorgestelde tweede lid verankert de verplichting tot telefonische en e-mailbereikbaarheid, een doelstelling die wordt ondersteund door de Ombudsman Energie, de Koning Boudewijnstichting (hierna: KBS), Testaankoop en de Federale Overheidsdienst Economie (hierna: FOD Economie). De formulering is aangepast op basis van verschillende adviezen. De vervanging van de oorspronkelijke, vaag geachte formulering (“het nodige doen...”) door een directe verplichting is gebaseerd op de kritiek van de FOD Economie. Eveneens op aanbeveling van de FOD Economie worden de kantooruren gespecificeerd (hier als voorbeeld “9u00 tot 17u00 op werkdagen”) om de vaagheid van de oorspronkelijke term weg te nemen. De toevoeging “zonder meerkost voor de oproeper” volgt de suggestie van de Ombudsman Energie (die “tegen normaal lokaal tarief” voorstelde) maar gebruikt een modernere formulering; de KBS stelde als alternatief “gratis” voor. Tot slot wordt, conform de aanbevelingen van de FOD Economie, de term “huishoudelijke afnemers” gebruikt.

Het voorgestelde derde lid verduidelijkt dat enkel die zaken die direct relevant zijn voor het huidig contract van de huishoudelijke afnemer moeten worden bevestigd. Dit vanuit het oogpunt om geen onnodige werklust te creëren voor de energieleveranciers en informatie-overload voor de huishoudelijke afnemer. Dit is in overeenstemming met de verplichting die reeds is opgenomen in het zogenaamde consumentenakkoord (“De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt”). Voor vragen niet relevant voor het huidig contract is het weinig

*d. que le fournisseur reste joignable à tout moment par courrier électronique, conformément à l’alinéa 2.”;*

#### **4° insérer un alinéa 5 rédigé comme suit:**

*“Sans préjudice de l’alinéa 4, le fournisseur met à la disposition des clients résidentiels qui optent pour un contrat à caractère exclusivement numérique, dans un espace clairement identifié et accessible de son portail client en ligne, une fonction permettant au client résidentiel de demander à être contacté par téléphone. À la suite de cette demande, le fournisseur contacte le client résidentiel par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception de la demande, ou ultérieurement si le client résidentiel en fait la demande.”.*

#### **JUSTIFICATION**

L’alinéa 2 proposé consacre une obligation d’accessibilité par téléphone et par courrier électronique, ce qui correspond à un objectif soutenu par le Service de Médiation de l’Énergie, la Fondation Roi Baudouin (ci-après: FRB), Testachats et le Service public fédéral Économie (ci-après: SPF Économie). La formulation a été adaptée sur la base de différents avis. La formulation initiale, considérée comme vague (“faire le nécessaire...”), est remplacée par une obligation directe sur la base d’une critique formulée par le SPF Économie. Toujours sur recommandation du SPF Économie, les heures de bureau sont précisées (à titre d’exemple: “de 9h00 à 17h00 les jours ouvrables”) afin de lever l’ambiguïté du terme initial. L’ajout des termes “sans frais supplémentaires pour l’appelant” donne suite à la suggestion formulée par le Service de Médiation de l’Énergie (qui proposait “au tarif local normal”), en utilisant une formulation plus moderne; en guise d’alternative, la FRB proposait le terme “gratuitement”. Enfin, les termes “clients résidentiels” sont utilisés conformément aux recommandations du SPF Économie.

Le troisième alinéa proposé précise que seuls les aspects ayant une incidence directe sur le contrat en cours avec le client résidentiel doivent être confirmés. L’objectif est ici d’éviter une charge de travail inutile pour les fournisseurs d’énergie et un surcroît d’informations pour le client résidentiel. Cette règle est conforme à l’obligation déjà incluse dans ledit “accord de consommateurs” (“Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz”). Il n’est guère utile de confirmer les accords qui n’ont pas d’incidence sur le contrat

zinnig om deze te bevestigen. We hanteren bovendien een redelijke termijn van twee werkdagen om dit administratief haalbaar te maken voor de energieleveranciers.

Het nieuwe vierde lid is gebaseerd op het advies van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG). Zij uitte bezorgdheid over de impact van een absolute telefonische bereikbaarheidsplicht op de tarieven en de keuzevrijheid, en stelde daarom voor om een uitzondering te overwegen voor volledig digitale contracten, mits de huishoudelijke afnemer hierover correct is geïnformeerd en er bewust voor kiest. De voorgestelde formulering tracht aan deze voorwaarden te voldoen zonder de specifieke juridische term “duurzame drager” te gebruiken, conform onze eerdere discussie. Dit amendement beperkt de algemene verplichting uit lid 2 en biedt een alternatief voor huishoudelijke afnemers die bewust kiezen voor een onlinedienstverlening.

Het nieuwe vijfde lid komt voort uit de suggestie van de gebruiker om in een moderne, klantvriendelijke terugbeloptie te voorzien. Het is niet direct gebaseerd op de formele adviezen, hoewel Testaankoop wel een terugbeloptie suggereerde in geval van lange wachttijden. Het amendement voegt een aanvullende contactmogelijkheid toe voor digitale onlinecontracten, zonder afbreuk te doen aan de directe bereikbaarheidsplicht uit lid 2, en specificeert een voorbeeldtermijn voor het terugbellen.

Oskar Seuntjens (Vooruit)  
Bert Wollants (N-VA)  
Christophe Bombled (MR)  
Marc Lejeune (Les Engagés)  
Phaedra Van Keymolen (cd&v)

en cours. Nous appliquons en outre un délai raisonnable de deux jours ouvrables pour que cette évolution soit réalisable sur le plan administratif pour les fournisseurs d'énergie.

Le nouvel alinéa 4 se base sur l'avis de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG). Celle-ci a exprimé ses préoccupations quant aux effets d'une obligation d'accessibilité absolue par téléphone sur les tarifs et la liberté de choisir, et a donc proposé d'envisager une exception pour les contrats entièrement numériques, à la condition que le client résidentiel en ait été informé correctement et qu'il opte pour ce type de contrat en connaissance de cause. La formulation proposée vise à satisfaire à ces conditions sans utiliser la notion juridique spécifique de “support durable”, conformément à notre discussion antérieure. Cet amendement limite l'obligation générale prévue à l'alinéa 2 et offre une alternative aux clients résidentiels qui optent délibérément pour un service en ligne.

Le nouvel alinéa 5 résulte de la suggestion de l'utilisateur de prévoir une option de rappel moderne et conviviale. Il ne se base pas directement sur les avis formels, bien que Testachats ait suggéré une option de rappel en cas de longs délais d'attente. L'amendement ajoute une possibilité de contact supplémentaire pour les contrats numériques en ligne, sans porter atteinte à l'obligation d'accessibilité directe prévue à l'alinéa 2, et donne un exemple de délai pour le rappel.

Nr. 2 van de heer **Seuntjens c.s.**

Art. 3

**In de laatste zin, het woord “aanklager” vervangen door “huishoudelijke afnemer”.**

#### VERANTWOORDING

Deze aanpassing volgt een specifieke, vormelijke suggestie van de Ombudsman Energie om de terminologie in de wet op de Ombudsdienst te uniformiseren. Het basisprincipe dat door dit artikel wordt ingevoerd, namelijk de mogelijkheid om ook telefonisch een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst, werd als zodanig ondersteund door de Ombudsman Energie zelf en door Testaankoop.

Oskar Seuntjens (Vooruit)  
Bert Wollants (N-VA)  
Christophe Bombled (MR)  
Marc Lejeune (Les Engagés)  
Phaedra Van Keymolen (cd&v)

N° 2 de M. **Seuntjens et consorts**

Art. 3

**Dans la dernière phrase, remplacer le mot “plaignant” par le mot “client résidentiel”.**

#### JUSTIFICATION

Cette modification tend à donner suite à la recommandation spécifique et formelle du Médiateur énergie d’uniformiser la terminologie utilisée dans la loi relative au service de médiation. Le principe de base instauré par cet article, à savoir la possibilité d’introduire aussi une plainte par téléphone auprès du service de médiation, a été soutenu en l’état par le Médiateur Énergie lui-même et par Test-Achats.

Nr. 3 van de heer **Seuntjens c.s.**

Art. 4

**De volgende wijzigingen aanbrengen:**

**1° de inleidende bepaling** “Artikel 15/5bis, § 11/1/1, 8°, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen, ingevoegd bij de wet van 5 november 2023, wordt aangevuld met een tweede en derde lid, luidende:” **vervangen als volgt:**

*“Artikel 15/4bis, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen, ingevoegd bij de wet van 5 november 2023, wordt na “geschillenbeslechting” aangevuld met de volgende leden:”;*

**2° het voorgestelde tweede lid vervangen als volgt:**

*“De leveranciers zijn voor hun huishoudelijke afnemers bereikbaar per telefoon ten minste van 9u00 tot 17u00, zonder meerkost voor de oproeper, en per elektronische post, ongeacht de contractuele voorwaarden en de interne organisatie van de dienst die de communicatie met de klanten verzekert.”;*

**3° het voorgestelde derde lid vervangen als volgt:**

*“De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de huishoudelijke afnemers die financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument, binnen 2 werkdagen per brief, per elektronische post of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”;*

**4° een vierde lid invoegen, luidende:**

*“In afwijking van het tweede lid, kan een leverancier contracten aanbieden waarbij de mogelijkheid tot contact per telefoon niet is inbegrepen, op voorwaarde dat:*

*a. de huishoudelijke afnemer hierover voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst duidelijk,*

N° 3 de M. **Seuntjens et consorts**

Art. 4

**Apporter les modifications suivantes:**

**1° remplacer la phrase liminaire** “L'article 15/5bis, § 11/1/1, 8°, de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, inséré par la loi du 5 novembre 2023, est complété par un alinéa 2 et un alinéa 3 rédigés comme suit:” **par ce qui suit:**

*“L'article 15/4bis de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, inséré par la loi du 5 novembre 2023, est complété, après les mots “règlement des litiges”, par les alinéas suivants:”;*

**2° remplacer l'alinéa 2, proposé, par ce qui suit:**

*“Les fournisseurs permettent à leurs clients résidentiels de les joindre par téléphone au minimum de 9h00 à 17h00, sans frais supplémentaires pour l'appelant, ainsi que par courrier électronique, indépendamment des conditions contractuelles et de l'organisation interne du service qui assure la communication avec les clients.”;*

**3° remplacer l'alinéa 3, proposé, par ce qui suit:**

*“Les fournisseurs confirment, dans les deux jours ouvrables, les accords verbaux conclus avec les clients résidentiels qui ont une incidence financière ou contractuelle pour le consommateur, par courrier, courrier électronique ou SMS, selon la nature de l'accord.”;*

**4° insérer un alinéa 4 rédigé comme suit:**

*“Par dérogation à l'alinéa 2, un fournisseur peut proposer des contrats qui ne prévoient pas la possibilité de le contacter par téléphone, pour autant:*

*a. que le client résidentiel en ait été informé clairement, sans équivoque et par écrit, préalablement à la*

ondubbelzinnig en schriftelijk is geïnformeerd;

*b. de huishoudelijke afnemer hiermee uitdrukkelijk en schriftelijk instemt;*

*c. De contracten worden duidelijk en ondubbelzinnig gecommmercialiseerd onder een benaming die het uitsluitend digitale karakter van de dienstverlening weergeeft;*

*d. de leverancier steeds bereikbaar blijft per elektronische post conform het tweede lid.”;*

**5° een vijfde lid invoegen, luidende:**

*“Onverminderd het vierde lid, voorziet de leverancier voor huishoudelijke afnemers die kiezen voor een contract met uitsluitend digitaal karakter op een duidelijke en toegankelijke plaats in zijn onlineklantenportaal een functie waarmee de huishoudelijke afnemer kan verzoeken om telefonisch gecontacteerd te worden. De leverancier neemt naar aanleiding van een dergelijk verzoek telefonisch contact op met de huishoudelijke afnemer binnen een termijn van twee werkdagen na ontvangst van het verzoek of later als de huishoudelijke afnemer dat verzoekt.”.*

**VERANTWOORDING**

Dit amendement plaatst de nieuwe bepalingen voor gasleveranciers in artikel 15/4bis van de Gaswet. Hiermee wordt ingespeeld op de twijfels van de FOD Economie over de oorspronkelijk voorgestelde plaatsing. Artikel 15/4bis wordt gekozen vanwege de thematische link met het beschermingsniveau van eindafnemers.

Voor de overige aanpassingen kan verwezen worden naar de verantwoording bij amendement nr. 1.

Oskar Seuntjens (Vooruit)  
Bert Wollants (N-VA)  
Christophe Bombled (MR)  
Marc Lejeune (Les Engagés)  
Phaedra Van Keymolen (cd&v)

*conclusion du contrat;*

*b. que le client résidentiel y consente expressément par écrit;*

*c. que les contrats soient commercialisés de manière claire et non équivoque sous un intitulé qui exprime le caractère exclusivement numérique du service;*

*d. que le fournisseur reste joignable à tout moment par courrier électronique, conformément à l’alinéa 2.”;*

**5° insérer un alinéa 5 rédigé comme suit:**

*“Sans préjudice de l’alinéa 4, le fournisseur met à la disposition des clients résidentiels qui optent pour un contrat à caractère exclusivement numérique, dans un espace clairement identifié et accessible de son portail client en ligne, une fonction permettant au client résidentiel de demander à être contacté par téléphone. À la suite de cette demande, le fournisseur contacte le client résidentiel par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception de la demande, ou ultérieurement si le client résidentiel en fait la demande.”.*

**JUSTIFICATION**

Le présent amendement tend à inscrire les nouvelles dispositions applicables aux fournisseurs de gaz dans l’article 15/4bis de la loi sur le gaz. Il permet ainsi de dissiper les doutes du SPF Économie à propos du choix de l’endroit où il était initialement prévu de les inscrire. L’article 15/4bis a été choisi en raison du lien thématique qu’il présente avec le degré de protection des clients finaux.

Pour les autres modifications, il peut être renvoyé à la justification de l’amendement n° 1.

Nr. 4 van de heer **Seuntjens c.s.**

Art. 5

**Dit artikel vervangen als volgt:**

*“Art. 5. Deze wet treedt in werking op 1 januari 2026 voor alle nieuwe overeenkomsten na deze datum.*

*In afwijking van het eerste lid, treedt de wet pas in werking voor de overeenkomsten die lopende waren op de in het eerste lid bedoelde datum, bij de eerstvolgende hernieuwing ervan na deze datum.”*

**VERANTWOORDING**

Dit amendement geeft de leveranciers de nodige tijd om zich in orde te stellen met de nieuwe bepalingen en hun voorwaarden hieraan aan te passen en geeft duiding dat deze wettelijke bepalingen enkel gelden voor nieuwe contracten of hernieuwing na de inwerkingtreding van de wet.

Oskar Seuntjens (Vooruit)  
Bert Wollants (N-VA)  
Christophe Bombled (MR)  
Marc Lejeune (Les Engagés)  
Phaedra Van Keymolen (cd&v)

N° 4 de M. **Seuntjens et consorts**

Art. 5

**Remplacer cet article par ce qui suit:**

*“Art. 5. La présente loi entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour tous les nouveaux contrats conclus après cette date.*

*Par dérogation à l’alinéa 1<sup>er</sup>, pour les contrats qui étaient en cours à la date visée à l’alinéa 1<sup>er</sup>, la présente loi n’entre en vigueur qu’à partir de leur premier renouvellement après cette date.”*

**JUSTIFICATION**

Le présent amendement tend à donner aux fournisseurs le temps nécessaire de se conformer aux nouvelles dispositions et d’y conformer leurs conditions. Il tend en outre à préciser que ces dispositions légales ne s’appliqueront qu’aux nouveaux contrats ou aux contrats renouvelés après l’entrée en vigueur de la loi.