

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 juli 2025

WETSVOORSTEL

betreffende de telefonische en
elektronische bereikbaarheid
van energieleveranciers

Verslag

namens de commissie
voor Energie, Leefmilieu en
Klimaat
uitgebracht door
mevrouw **Tinne Van der Straeten**

Inhoud	Blz.
I. Procedure	3
II. Inleidende uiteenzetting	3
III. Algemene bespreking.....	4
IV. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen	20
Bijlagen.....	23

Zie:

Doc 56 0736/ (2024/2025):
001: Wetsvoorstel van de heer Seuntjens.
002 en 003: Amendementen.

Zie ook:
005: Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 juillet 2025

PROPOSITION DE LOI

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

Rapport

fait au nom de la commission
de l’Énergie, de l’Environnement et
du Climat
par
Mme **Tinne Van der Straeten**

Sommaire	Pages
I. Procédure	3
II. Exposé introductif.....	3
III. Discussion générale.....	4
IV. Discussion des articles et votes	20
Annexes	23

Voir:

Doc 56 0736/ (2024/2025):
001: Proposition de loi de M. Seuntjens.
002 et 003: Amendements.

Voir aussi:
005: Texte adopté par la commission.

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Jeroen Soete

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Katrijn van Riet, Lotte Peeters, Bert Wollants
VB	Kurt Ravys, Sam Van Rooy
MR	Christophe Bombled, Hervé Cornillie
PS	Marie Meunier, Éric Thiébaud
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Julien Ribaud
Les Engagés	Luc Frank, Marc Lejeune
Vooruit	Jeroen Soete
cd&v	Phaedra Van Keymolen
Ecolo-Groen	Tinne Van der Straeten
Open Vld	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Dorien Cuylaerts, Wouter Raskin, Lieve Truymen, Kristien Van Vaerenbergh
Dieter Keuten, Alexander Van Hoecke, Reccino Van Lommel
Michel De Maegd, Anthony Dufrane, Gilles Foret
N., Caroline Désir, Ludivine Dedonder
Greet Daems, Natalie Eggermont, Farah Jacquet
Xavier Dubois, Jean-François Gatelier, Isabelle Hansez
Oskar Seuntjens, Niels Tas
Tine Gielis, Koen Van den Heuvel
Petra De Sutter, Rajae Maouane
Vincent Van Quickenborne, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Versio provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsvoorstel besproken tijdens haar vergaderingen van 25 februari en 1 juli 2025.

I. — PROCEDURE

Tijdens haar vergadering van 25 februari 2025 heeft de commissie beslist de volgende schriftelijke adviezen in te winnen:

— minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen;

— FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie (Consumentenbescherming);

— Ombudsdienst voor Energie;

— Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);

— FEBEG;

— UNIZO;

— Testaankoop;

— Koning Boudewijnstichting;

— Infor GasElec;

— Belgisch Netwerk Armoedebestrijding.

Behoudens Unizo en de minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen hebben alle andere instanties positief gereageerd op het verzoek van de commissie om een schriftelijk advies te ontvangen. Hun adviezen gaan als bijlage bij dit verslag.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De heer Oskar Seuntjens (Vooruit), hoofdindieners van het wetsvoorstel, opent zijn toelichting met de vaststelling dat het voor veel burgers bijzonder frustrerend is om bij dringende vragen of hulpverzoeken automatisch te worden doorgestuurd naar chatbots. Volgens hem bieden dergelijke systemen niet altijd een rechtstreeks of bevredigend antwoord op concrete vragen. Hij stelt dat de meeste mensen, inclusief zichzelf, in dergelijke

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné cette proposition de loi au cours de ses réunions des 25 février et 1^{er} juillet 2025.

I. — PROCÉDURE

Au cours de sa réunion du 25 février 2025, la commission a décidé de solliciter des avis écrits des instances suivantes:

— ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances;

— SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (Protection des consommateurs);

— Service de Médiation pour l'Énergie;

— Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG);

— FEBEG;

— UNIZO;

— Testachats;

— Fondation Roi Baudouin;

— Infor GazElec;

— Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté.

À l'exception d'UNIZO et du ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, toutes les instances sollicitées ont répondu favorablement à la demande d'avis écrits de la commission. Leurs avis respectifs sont annexés au présent rapport.

II. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

M. Oskar Seuntjens (Vooruit), auteur principal de la proposition de loi, commence par souligner que de nombreux citoyens sont particulièrement frustrés d'être automatiquement redirigés vers des chatbots lorsqu'ils ont des questions urgentes ou besoin d'aide. Selon lui, ces robots ne répondent pas toujours directement ou d'une manière satisfaisante aux questions concrètes. L'intervenant ajoute que la plupart des gens préfèrent

situaties het liefst telefonisch contact opnemen met een medewerker, in de hoop snel en adequaat geholpen te worden.

De spreker betreurt dat dergelijke vormen van basisdienstverlening steeds minder vanzelfsprekend worden. Dit is volgens hem des te problematischer wanneer het gaat om energiecontracten, die vaak complex en moeilijk te begrijpen zijn. Hij merkt op dat de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers gestaag afneemt en dat klanten steeds vaker worden verwezen naar chatbots of omslachtige online formulieren, waarvan het verdere verloop voor de gebruiker vaak onduidelijk blijft. Bovendien stelt hij vast dat telefonische ondersteuning vaak enkel beschikbaar is bij duurdere contracten, wat hij als onrechtvaardig beschouwt.

De heer Seuntjens wijst op het feit dat digitale vaardigheden lang niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn. Hij verwijst daarbij naar cijfers die aantonen dat een op de twee Belgen moeite heeft met het gebruik van computers of internet. Zelfs voor mensen met enige digitale ervaring blijft het vaak moeilijk om hun weg te vinden in het systeem.

In dat licht benadrukt de spreker het belang van telefonische bereikbaarheid voor alle consumenten. Hij pleit voor een overheidsoptreden dat de toegang tot basisdienstverlening waarborgt. Het wetsvoorstel dat zijn fractie heeft ingediend beoogt dan ook op eenvoudige wijze een wettelijke verplichting in te voeren voor energieleveranciers om telefonisch bereikbaar te zijn.

III. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vergadering van 25 februari 2025

De heer Bert Wollants (N-VA) erkent dat het voorliggende wetsvoorstel op zichzelf een interessant initiatief vormt, maar wijst erop dat de mogelijke gevolgen ervan zorgvuldig moeten worden afgetoetst met de markt. Hij brengt onder de aandacht dat er vandaag energiecontracten bestaan waarbij expliciet in de contractvoorwaarden wordt vermeld dat er geen telefonische bereikbaarheid wordt geboden, in ruil voor een lagere prijs. Het kan niet de bedoeling zijn om in een situatie terecht te komen waarbij de telefonische bereikbaarheid voor alle leveranciers verplicht wordt, met als gevolg dat de goedkoopste contracten uit het aanbod verdwijnen. Dit zou nadelig zijn voor consumenten die wél over de vaardigheden beschikken om met digitale contracten om te gaan en bewust voor voordeligere formules kiezen. Om die reden pleit de heer Wollants ervoor om deze kwestie grondiger

dans ce cas, lui y compris, appeler un collaborateur dans l'espoir d'obtenir une aide rapide et adéquate.

L'intervenant déplore que cette forme de service de base soit de moins en moins fréquente. Selon lui, c'est d'autant plus problématique pour les contrats d'énergie, souvent complexes et difficiles à comprendre. L'intervenant fait observer que l'accessibilité téléphonique des fournisseurs d'énergie a diminué progressivement et que les clients sont de plus en plus souvent renvoyés vers des *chatbots* ou des formulaires en ligne compliqués et dont le suivi reste souvent peu clair pour l'utilisateur. Il souligne en outre que l'assistance téléphonique est fréquemment réservée aux contrats les plus coûteux, ce qui lui semble injuste.

M. Seuntjens rappelle que les compétences numériques sont loin d'être une évidence pour tous. Il cite à cet égard des chiffres indiquant qu'un Belge sur deux a des difficultés à utiliser un ordinateur ou le web. Même les personnes qui ont une certaine expérience numérique ont souvent du mal à s'y retrouver dans ce système.

L'intervenant insiste dès lors sur l'importance de l'accessibilité téléphonique pour tous les consommateurs. Il plaide pour une action publique visant à garantir l'accès à ce service de base. C'est pourquoi la proposition de loi déposée par son groupe vise à simplement instaurer une obligation légale qui imposerait aux fournisseurs d'énergie d'être joignables par téléphone.

III. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Réunion du 25 février 2025

M. Bert Wollants (N-VA) reconnaît que la proposition de loi à l'examen constitue en soi une initiative intéressante, mais souligne que ses éventuelles conséquences doivent être soigneusement étudiées en fonction du marché. Il attire l'attention sur le fait que certains contrats d'énergie existants précisent explicitement, dans leurs conditions générales, qu'aucune assistance téléphonique n'est prévue en contrepartie d'un tarif réduit. Il estime qu'il ne serait pas souhaitable d'imposer, à l'ensemble des fournisseurs, une obligation d'accessibilité téléphonique qui entraînerait la disparition des contrats les plus avantageux. En effet, cette mesure nuirait aux consommateurs qui disposent bel et bien des compétences nécessaires pour gérer les contrats numériques, et qui font délibérément le choix de formules plus économiques. C'est pourquoi M. Wollants préconise une analyse plus approfondie de

te analyseren. Hij suggereert dat het wenselijk kan zijn om hierover een hoorzitting te organiseren.

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) geeft aan dat zij en haar fractie dit wetsvoorstel genegen zijn.

Volgens haar reikt de impact van het wetsvoorstel verder dan de reeds aangehaalde kwesties zoals digitale geletterdheid en persoonlijke ervaringen met de complexiteit van energiecontracten. De spreekster vestigt de aandacht op situaties waarin mensen onverwacht geconfronteerd worden met gebeurtenissen zoals een overlijden of een echtscheiding. In zulke omstandigheden, waarin men bijvoorbeeld een energiecontract moet overzetten of stopzetten, acht zij de mogelijkheid tot rechtstreeks telefonisch contact met de leverancier van groot belang. Dergelijke momenten zijn volgens haar vaak emotioneel belastend, en in die context kan eenvoudige telefonische bereikbaarheid een wezenlijk verschil maken.

Zij merkt op dat sommige leveranciers beschikken over goed functionerende klantendiensten die effectieve ondersteuning kunnen bieden – op voorwaarde dat klanten er ook daadwerkelijk toegang toe krijgen. In dat verband wijst ze op het bestaan van vroegere protocollen, zoals een charter uit de jaren 2000 waarin werd bepaald dat oproepen binnen anderhalve minuut moesten worden beantwoord. Ze stelt zich de vraag of dit charter nog van toepassing is en suggereert dat het zinvol zou zijn om bij leveranciers te informeren naar de actuele praktijk inzake telefonische beschikbaarheid.

Mevrouw Van der Straeten wijst op het argument dat verplichtingen inzake bereikbaarheid zouden kunnen leiden tot prijsverhogingen. Volgens haar is het echter ook belangrijk om de omgekeerde vraag te stellen: of het aanvaardbaar is dat goedkope contracten worden aangeboden zonder enige vorm van dienstverlening. Zij stelt dat sommige leveranciers een goedkoop basiscontract als lokmiddel gebruiken, om klanten vervolgens – bijvoorbeeld na afloop van een vasteprijsperiode – over te hevelen naar een duurder slapend contract. In dat licht verwijst ze ook naar het regeerakkoord, waarin gepleit wordt voor een standaardcontract met een standaard-template en standaarddienstverlening – een voorstel dat eerder door de heer Wollants werd verdedigd. Volgens haar verdient het debat over dergelijke praktijken verdere uitdieping, bijvoorbeeld in het kader van een hoorzitting.

Tot slot doet zij een suggestie om ook sectoroverschrijdend te kijken naar goede praktijken. Als voorbeeld verwijst ze naar de digitale assistent “Kate” van KBC, die

cette question. Il suggère qu’il pourrait être judicieux d’organiser une audition à ce sujet.

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) indique que, comme son groupe, elle est favorable à cette proposition de loi.

Selon elle, la portée de ce texte dépasse largement les questions déjà évoquées, par exemple celles de la maîtrise du numérique ou des expériences personnelles liées à la complexité des contrats d’énergie. L’intervenante attire l’attention sur les situations des personnes inopinément confrontées à des événements tels qu’un décès ou un divorce. Selon l’intervenante, en pareilles circonstances, par exemple lorsqu’il s’agit de transférer ou de résilier un contrat d’énergie, il est essentiel de pouvoir joindre directement le fournisseur par téléphone. Selon l’intervenante, ces moments sont souvent éprouvants sur le plan émotionnel, et la simplicité de l’accessibilité téléphonique peut alors faire toute la différence.

L’intervenante fait observer que certains fournisseurs disposent de services à la clientèle performants et capables d’apporter un soutien réel, pour autant que les clients y aient effectivement accès. À cet égard, elle évoque l’existence d’anciens protocoles, par exemple d’une charte des années 2000 qui prévoyait que les appels devaient être pris en charge dans un délai d’une minute et demie. Elle se demande si cette charte est toujours d’application et estime qu’il serait judicieux de s’informer auprès des fournisseurs sur les pratiques actuelles en matière d’accessibilité téléphonique.

Mme Van der Straeten évoque l’argument selon lequel les obligations en matière d’accessibilité pourraient entraîner des hausses de prix. Selon l’intervenante, il importe toutefois également de se poser la question inverse: Est-il acceptable que certains contrats bon marché soient proposés sans aucune forme de service à la clientèle? L’intervenante affirme que certains fournisseurs proposent un contrat de base avantageux comme appât avant de faire basculer les clients vers un contrat dormant plus onéreux, par exemple à l’issue d’une période à prix fixe. À ce propos, l’intervenante renvoie également à l’accord de gouvernement, qui préconise l’instauration d’un contrat standard, assorti d’un modèle prédéfini et de services standardisés, puis indique que cette proposition avait déjà été défendue par M. Wollants. Selon l’intervenante, le débat sur ces pratiques mérite d’être approfondi, par exemple dans le cadre d’une audition.

Enfin, l’intervenante suggère d’examiner également les bonnes pratiques d’autres secteurs. Elle cite l’exemple de l’assistante numérique Kate” de KBC, qui, selon elle,

volgens haar positieve gebruikerservaringen oplevert. Deze chatbot maakt het mogelijk om op een toegankelijke manier informatie op te vragen en desgewenst snel een terugbelverzoek in te dienen. Zij stelt voor om te onderzoeken hoe dit systeem functioneert en of gelijkaardige toepassingen in de energiesector kunnen worden overwogen.

De heer Oskar Seuntjens (Vooruit), hoofdindieners van het wetsvoorstel, toont zich verheugd over het brede draagvlak dat blijkt te bestaan voor een versterking van de consumentenbescherming inzake energiecontracten. Tegelijk erkent hij de geformuleerde bezorgdheden over mogelijke verstoringen van de marktwerking en stelt hij dat hij die bekommernissen begrijpt. Volgens de spreker is de invoering van een verplichting inzake telefonische bereikbaarheid evenwel geen buitensporige eis. Hij is ervan overtuigd dat de sector over voldoende inventiviteit beschikt om met dergelijke maatregel op een constructieve en werkbare manier om te gaan. In het licht van de gevoeligheden die tijdens het debat naar voren zijn gebracht, acht hij het nuttig om vooraf schriftelijke adviezen in te winnen.

B. Vergadering van 1 juli 2025

1. Uiteenzetting van de hoofdindieners van het wetsvoorstel

De heer Oskar Seuntjens (Vooruit), hoofdindieners van het wetsvoorstel, herinnert eraan dat zijn fractie enkele maanden geleden een wetsvoorstel heeft ingediend met als doel de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers te verbeteren. Hij wijst op een achteruitgang op dat vlak in de voorbije jaren, waarbij steeds vaker gebruik wordt gemaakt van chatbots en onduidelijke formulieren. Volgens de spreker vormt dit een probleem, zeker in het licht van de bestaande digitale kloof en de complexiteit van energiecontracten. In die context blijft het volgens hem essentieel dat consumenten de mogelijkheid behouden om telefonisch hulp te vragen.

Een van de voornaamste bezorgdheden die uit de ingewonnen schriftelijke adviezen naar voren komt, betreft het risico dat de goedkoopste contracten uit de markt zouden verdwijnen indien een algemene verplichting tot telefonische bereikbaarheid aan alle leveranciers zou worden opgelegd.

Om hieraan tegemoet te komen, stellen de leden van de meerderheid de amendementen nrs. 1 tot 4 voor. Deze amendementen bepalen dat het standaardcontract van een energieleverancier telefonisch bereikbaar moet zijn, maar voorzien ook in een opt-outmogelijkheid. Daarbij is het cruciaal dat de keuze voor een volledig digitaal contract op een duidelijke en transparante manier

offre une expérience utilisateur positive. Ce chatbot permet d'obtenir des informations aisément et, si nécessaire, de solliciter rapidement un appel de la part d'un collaborateur. Elle propose d'étudier le fonctionnement de ce robot et la question de savoir si des applications similaires peuvent être envisagées dans le secteur de l'énergie.

M. Oskar Seuntjens (Vooruit), auteur principal de la proposition de loi, se réjouit du large soutien dont bénéficie la proposition de renforcer la protection des consommateurs en matière de contrats d'énergie. Il reconnaît toutefois les préoccupations exprimées à propos d'éventuelles perturbations du fonctionnement du marché et affirme en comprendre les raisons. Selon l'intervenant, l'introduction d'une obligation d'accessibilité téléphonique ne constitue toutefois pas une exigence démesurée. En effet, il est convaincu que le secteur dispose de suffisamment d'inventivité pour mettre cette mesure en œuvre de manière constructive et opérationnelle. Compte tenu des sensibilités exprimées au cours du débat, l'intervenant juge utile de recueillir des avis écrits avant d'aller plus loin.

B. Réunion du 1^{er} juillet 2025

1. Intervention de l'auteur principal de la proposition de loi

M. Oskar Seuntjens (Vooruit), auteur principal de la proposition de loi, rappelle que son groupe a déposé, il y a quelques mois, une proposition de loi visant à améliorer l'accessibilité par téléphone des fournisseurs d'énergie. Il évoque le recul que l'on constate à cet égard ces dernières années, à l'heure où des chatbots et des formulaires abscons sont de plus en plus souvent utilisés. Cela pose un problème selon l'intervenant, surtout au regard du fossé numérique et de la complexité des contrats énergétiques. Dans ce contexte, il demeure essentiel à ses yeux que les consommateurs conservent la possibilité de demander une assistance par téléphone.

Parmi les principales inquiétudes qui ressortent des avis écrits recueillis, l'intervenant cite la crainte que les contrats les plus abordables disparaissent du marché si une obligation générale d'accessibilité par téléphone est imposée à tous les fournisseurs.

Pour tenir compte de cette préoccupation, les membres de la majorité présentent les amendements n^{os} 1 à 4. Ces amendements tendent à préciser que le fournisseur d'énergie doit être joignable par téléphone dans le cadre du contrat standard, mais ils prévoient aussi une possibilité d'opt-out. À ce propos, il est crucial que le choix d'un contrat entièrement numérique soit

gebeurt. Zelfs bij een digitale formule blijft telefonische ondersteuning mogelijk: via een online portaal moet de klant een “bel mij”-knop kunnen gebruiken. De leverancier moet de klant dan binnen twee werkdagen opbellen, of op het moment dat de klant zelf kiest.

Volgens de heer Seuntjens biedt deze oplossing een evenwicht tussen betaalbare contracten enerzijds en telefonische toegankelijkheid anderzijds. Ze zorgt ervoor dat digitale contracten niet volledig afgesloten zijn van menselijke hulp, terwijl alle andere contracten standaard telefonisch bereikbaar blijven.

Daarnaast slaan de amendementen ook op een aantal verduidelijkingen in het wetsvoorstel. Zo is het toepassingsgebied beperkt tot huishoudelijke afnemers, en niet langer breed omschreven zoals in de oorspronkelijke tekst. Grote bedrijven vallen dus buiten deze verplichting. Ook worden de telefonische bereikbaarheidsuren afgebakend tussen 9 uur 's ochtends en 17 uur 's avonds. De wet zou in werking treden op 1 januari 2026 en geldt enkel voor nieuwe of hernieuwde contracten; bestaande contracten worden niet opengebroken. Tot slot wordt de termijn waarbinnen mondelinge afspraken met financiële of contractuele gevolgen moeten worden bevestigd, verlengd van 24 uur naar twee werkdagen. Op die manier wordt gewaarborgd dat leveranciers deze verplichting realistisch kunnen naleven.

De heer Seuntjens besluit dat de voorgestelde amendementen, mede geïnspireerd door adviezen van diverse organisaties, leiden tot een werkbaar en evenwichtig wetsvoorstel. Hij is ervan overtuigd dat dit voorstel de telefonische bereikbaarheid daadwerkelijk zal verbeteren en veel mensen zal helpen om op een correcte manier antwoord te krijgen op hun vragen over vaak complexe energiecontracten.

2. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Kurt Ravyts (VB) geeft aan dat zijn fractie het wetsvoorstel van meet af aan als een goed initiatief beschouwde. Hij verklaart zich ook volledig akkoord met het amendement over de opt-outmogelijkheid bij digitale contracten, dat door de heer Seuntjens werd toegelicht. Volgens hem sluit dit amendement goed aan bij de centrale aandachtspunten in de gewonnen adviezen.

Daarnaast formuleert de heer Ravyts een bedenking bij de regeling inzake telefonische bereikbaarheid. Hij verwijst naar de amendementen die de contacturen vastleggen van 9 tot 17 uur, en wijst erop dat dit voor

effectuë de manière claire et transparente. Même avec une formule numérique, une assistance par téléphone reste possible: le client doit avoir la possibilité de cliquer sur un bouton “appelez-moi” mis à sa disposition via un portail en ligne. Le fournisseur devra alors téléphoner au client dans les deux jours ouvrables ou à un moment que le client choisit lui-même.

Selon M. Seuntjens, cette solution offre un équilibre permettant de concilier l'offre de contrats abordables et l'accessibilité par téléphone. Elle fait en sorte que les contrats numériques ne soient pas totalement coupés de l'assistance humaine, alors qu'une accessibilité par téléphone standard reste prévue pour tous les autres contrats.

En outre, les amendements tendent à apporter quelques précisions à la proposition de loi. Par exemple, le champ d'application est limité aux clients résidentiels et n'a plus une portée aussi large que dans le texte initial. Les grandes entreprises ne sont donc pas concernées par cette obligation. Les plages horaires d'accessibilité par téléphone sont par ailleurs limitées entre 9 heures du matin et 17 heures. La loi devrait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2026 et elle s'appliquera uniquement aux nouveaux contrats ou aux contrats renouvelés, les contrats existants restant inchangés. Enfin, le délai dans lequel les accords verbaux ayant une incidence financière ou contractuelle doivent être confirmés, est porté de 24 heures à deux jours ouvrables. On garantit ainsi que les fournisseurs puissent raisonnablement s'acquitter de cette obligation.

M. Seuntjens conclut en disant que les amendements proposés, inspirés en partie des avis remis par diverses organisations, rendent la proposition de loi praticable et équilibrée. Il est persuadé que la proposition à l'examen améliorera réellement l'accessibilité par téléphone et aidera beaucoup de personnes à obtenir une réponse adéquate à leurs questions portant sur des contrats énergétiques souvent complexes.

2. Questions et observations des membres

M. Kurt Ravyts (VB) indique que son groupe a d'entrée de jeu considéré que la proposition de loi est une bonne initiative. Il soutient aussi entièrement l'amendement concernant la possibilité d'opt-out dans le cadre de contrats numériques, que M. Seuntjens vient de commenter. Selon lui, cet amendement répond bien aux préoccupations centrales formulées dans les avis recueillis.

Par ailleurs, M. Ravyts émet une réserve sur le régime d'accessibilité par téléphone. Il se réfère aux amendements fixant les heures d'accessibilité de 9 h à 17 h et indique que cette plage pourra être insuffisante pour

veel mensen met een voltijdse dagtaak onvoldoende kan zijn. Volgens hem is het in andere sectoren gebruikelijk dat telefonische klantendiensten beschikbaar zijn tot 20 uur of zelfs later, wat beter aansluit bij de dagelijkse realiteit van veel burgers. Hij stelt dan ook twee amendementen voor (amendementen nrs. 5 en 6) om de grens van 17 uur te herzien en de bereikbaarheid uit te breiden tot minstens 20 uur. Volgens hem hoeft dit geen substantiële impact te hebben op de tarieven. Met deze suggestie beoogt hij dat de wetgeving nog beter inspeelt op de noden van de consument.

De heer Bert Wollants (N-VA) wijst erop dat hij medeondertekenaar is van de amendementen nrs. 1 tot 4. Voor de N-VA-fractie was het essentieel dat het wetvoorstel zou leiden tot een werkbaar systeem, waarin ook de goedkoopste contracten behouden blijven. Volgens hem zijn er vandaag consumenten die bewust voor zulke formules kiezen en geen bezwaar hebben tegen een louter digitale afhandeling. Met de voorgestelde aanpassingen blijven deze contracten beschikbaar op de markt. De klanten die ervoor kiezen, zullen bovendien duidelijk geïnformeerd worden over hun rechten en plichten.

De spreker onderstreept ook het belang van het beperken van de verplichtingen tot een welbepaalde doelgroep, namelijk de huishoudelijke afnemers. Op die manier kunnen specifieke maatregelen worden opgelegd aan de groep waarvoor ze het meest relevant en nodig zijn.

Ten aanzien van de suggestie van de heer Ravyts om de telefonische bereikbaarheid uit te breiden tot 20 uur, merkt de spreker op dat dit het systeem fundamenteel zou wijzigen. Hij wijst erop dat een verlenging van de contacturen tot in de avond extra personeelsinzet vereist, bijvoorbeeld door middel van shiften. Dit zou volgens hem aanzienlijke meerkosten met zich meebrengen, die hij liever niet aan de eindgebruiker doorgerekend ziet.

De heer Wollants besluit dat met het voorliggende wetsvoorstel al een belangrijke stap vooruit wordt gezet, die erin slaagt om een aantal knelpunten aan te pakken.

De heer Christophe Bombled (MR) vindt dat het wetsvoorstel een belangrijke doorbraak vormt in de bescherming van de consumenten en de kleine en middelgrote ondernemingen ten aanzien van de energieleveranciers.

Hij deelt mee dat veel particuliere en corporate klanten hun energieleverancier maar moeilijk te pakken kunnen krijgen in nochtans courante situaties, zoals problemen met de facturering, verhuizingen of vragen over de energietarieven. Vooral voor ouderen of voor wie digitaal

les personnes qui travaillent à temps plein. Selon lui, il est d'usage dans d'autres secteurs que les services clients soient joignables par téléphone jusqu'à 20 h voire au-delà, ce qui correspond mieux à la réalité quotidienne de nombreux citoyens. Il présente dès lors deux amendements (n^{os} 5 et 6) qui tendent à modifier la limite de 17 h pour étendre l'accessibilité jusqu'à 20 h au moins. D'après lui, cela ne devrait pas avoir d'incidence substantielle sur les tarifs. Il suggère cette modification pour que la législation soit encore mieux adaptée aux besoins du consommateur.

M. Bert Wollants (N-VA) précise qu'il est coauteur des amendements n^{os} 1 à 4. Pour le groupe N-VA, il était essentiel que la proposition de loi donne lieu à la création d'un système praticable, qui laisse une place également aux contrats les plus abordables. Selon lui, il existe aujourd'hui des consommateurs qui choisissent délibérément des formules de ce type et qui n'ont rien contre un service uniquement numérique. Grâce aux modifications proposées, ces contrats resteront disponibles sur le marché. En outre, les clients qui optent pour cette formule seront clairement informés de leurs droits et obligations.

L'intervenant souligne aussi l'importance de limiter les obligations à un groupe cible bien déterminé, à savoir les clients résidentiels. Des mesures spécifiques peuvent ainsi être imposées vis-à-vis du groupe pour lequel elles sont les plus pertinentes et les plus utiles.

En ce qui concerne la suggestion, émise par M. Ravyts, d'étendre l'accessibilité par téléphone jusqu'à 20 h, l'intervenant relève que cela changerait fondamentalement le système. Il signale qu'une prolongation des heures d'accessibilité jusqu'en soirée implique de prévoir des effectifs supplémentaires, par exemple en recourant au travail en équipes. Selon lui, cela entraînerait un surcoût considérable qu'il préférerait ne pas voir répercuté sur le consommateur final.

M. Wollants conclut en affirmant que la proposition de loi à l'examen représente déjà un grand pas en avant, qui parvient à remédier à une série de difficultés.

M. Christophe Bombled (MR) considère que la proposition de loi constitue une avancée significative en matière de protection des consommateurs et des petites et moyennes entreprises dans le secteur de l'énergie.

L'intervenant souligne les difficultés rencontrées par un grand nombre de clients, qu'ils soient particuliers ou entrepreneurs, pour entrer en contact avec leur fournisseur d'énergie. Ces difficultés se manifestent notamment dans des situations courantes telles que les

kwetsbaar is – volgens de Koning Boudewijnstichting bijna een op de twee Belgen – is dat een probleem.

Dankzij dit wetsvoorstel zullen alle energieleveranciers tijdens de kantooruren voortaan verplicht telefonisch en per e-mail bereikbaar moeten zijn, zonder dat de klant er extra voor hoeft te betalen. Volgens de heer Bombled wordt met die verplichting gewaarborgd dat elkeen, los van zijn financiële middelen of digitale vaardigheden, verzekerd is van een eenvoudige, directe en gratis toegang tot hulp.

Volgens hem staan de amendementen nrs. 1 tot 4 een versoepeling van de oorspronkelijke tekst voor doordat ze het sluiten van volledig digitale contracten mogelijk maken, mits de consument daarover correct is geïnformeerd en er bewust voor kiest. Zelfs in dat geval zal de klant te allen tijde kunnen vragen om binnen de twee werkdagen telefonisch te worden teruggebeld. Dankzij dat mechanisme zou geen enkele consument in de steek worden gelaten.

De heer Bombled beklemtoont tevens dat dit wetsvoorstel voor meer rechtszekerheid zorgt: voortaan moet elk telefonisch akkoord met financiële of contractuele gevolgen schriftelijk worden bevestigd, wat de vertrouwensrelatie tussen klant en leverancier zal versterken.

Hij vat de speerpunten van de hervorming samen en benadrukt dat die het menselijke aspect bij de openbare energiedienstverlening weer centraal plaatst. Hij geeft een opsomming van een aantal basisdoelstellingen van de hervorming: veralgemeende toegankelijkheid, bescherming van de meest kwetsbaren, modernisering van de klant-leverancierrelaties, innovatiebereidheid en duidelijkheid en veiligheid van de contacten.

De heer Bombled kondigt aan dat zijn fractie het wetsvoorstel en de amendementen nrs. 1 tot 4 zal steunen.

Mevrouw Marie Meunier (PS) betuigt de steun van haar fractie aan elk initiatief dat tot doel heeft de rechten en de bescherming van de consument te verbeteren. Ze erkent dat het wetsvoorstel binnen deze dynamiek past, maar is niettemin van oordeel dat de tekst in zijn geamendeerde versie onvolledig blijft en qua reikwijdte is afgezwakt.

De spreekster gaat nader in op het probleem van de digitale kloof, waarnaar ook de indieners van het voorstel verwijzen. Ze benadrukt dat een groot aantal

problemen van facturatie, verhuizingen of andere vragen van tarifiering. Deze problematiek betreft vooral met name de personen van hoge leeftijd of in een situatie van numerieke kwetsbaarheid, die vertegenwoordigen bijna een Belge op twee volgens de gegevens van de Fondation Roi Baudouin.

Deze voorstel van wet zal voortaan tot de leveranciers van energie verplicht worden om te worden bereikt telefonisch en per elektronische brief gedurende de kantooruren, zonder dat de klant er extra voor hoeft te betalen. Volgens de heer Bombled wordt met deze verplichting gewaarborgd dat iedereen, ongeacht zijn financiële middelen of digitale vaardigheden, verzekerd is van een eenvoudige, directe en gratis toegang tot hulp.

L'Intervenant estime que les amendements n^{os} 1 à 4 assouplissent le texte initial en permettant la conclusion de contrats entièrement numériques, à condition que le consommateur en soit clairement informé et qu'il donne son accord explicite. Même dans ce cas, le client pourra toujours demander à être rappelé par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables. Ce mécanisme vise à assurer qu'aucun consommateur ne soit laissé pour compte.

M. Bombled insiste également sur l'amélioration de la sécurité juridique introduite par la proposition: désormais, tout accord conclu par téléphone ayant une portée financière ou contractuelle devra faire l'objet d'une confirmation écrite. Cette exigence renforcera la confiance dans la relation entre le client et le fournisseur.

L'Intervenant résume les principes directeurs de cette réforme en soulignant que l'humain est replacé au cœur du service public de l'énergie. Il énumère plusieurs objectifs fondamentaux: l'accessibilité pour tous, la protection des publics plus vulnérables, la modernisation des relations avec les clients, l'ouverture à l'innovation, ainsi que la clarté et la sécurité des échanges.

M. Bombled indique que son groupe soutiendra cette proposition de loi ainsi que les amendements n^{os} 1 à 4.

Mme Marie Meunier (PS) exprime le soutien de son groupe à toute initiative visant à améliorer les droits et la protection des consommateurs. Elle reconnaît que la proposition de loi s'inscrit dans cette dynamique, mais estime néanmoins que le texte, dans sa version amendée, reste incomplet et a vu sa portée affaiblie.

L'intervenante revient sur la problématique de la fracture numérique, rappelée également par les auteurs de la proposition. Elle souligne qu'un grand nombre

huishoudens niet in staat is hun rechten volledig uit te oefenen vanwege een gebrekkige beheersing van de digitale tools. Ze verwijst in dat verband naar het advies van de Koning Boudewijnstichting, dat stelt dat 40 % van de Belgen tussen 16 en 74 jaar als digitaal kwetsbaar kan worden beschouwd, hetzij omdat ze beperkte digitale vaardigheden hebben, hetzij omdat ze geen internet gebruiken.

De spreekster benadrukt ook het belang van een toegankelijke en kwaliteitsvolle telefoondienst. Ze vraagt zich af of dit voorstel er daadwerkelijk voor kan zorgen dat een dergelijke dienst wordt gewaarborgd. Zo moet het nummer gratis zijn, moet men met een menselijke gesprekspartner kunnen dialogeren of moeten de wachttijden worden beperkt. In het voorstel komen al die aspecten onvoldoende aan bod. Ze benadrukt dat de Koning Boudewijnstichting in zijn advies gepleit heeft voor welomlijnde criteria, die echter niet terug te vinden zijn in de definitieve tekst.

Mevrouw Meunier erkent echter dat sommige van de aangenomen amendementen het mogelijk maken bepaalde formuleringen te verduidelijken die in de oorspronkelijke versie van het voorstel als te vaag werden bevonden – zoals “het nodige doen om (...) bereikbaar te zijn” of “altijd bereikbaar zijn”. Zij is in het bijzonder tevreden met het vierde lid van amendement nr. 1, dat tegemoetkomt aan een opmerking van Testaankoop en de CREG. Ze betreurt echter dat deze amendementen de algemene reikwijdte van de regeling beperken, in het bijzonder amendement nr. 1; vandaar dat haar fractie zich bij de stemming daarover zal onthouden.

Tot slot herinnert de spreekster aan de aanbeveling van de CREG om de leveranciers met minstens 200.000 klanten te verplichten een standaardproduct voor te stellen dat een volledige basisdienst waarborgt, waaronder met name het versturen van papieren facturen en de mogelijkheid om via diverse kanalen, dus niet alleen via digitale weg, contact op te nemen met de leverancier. Ze is van oordeel dat een dergelijk product onderworpen zou moeten zijn aan alle verplichtingen die in het wetsvoorstel zijn opgenomen met betrekking tot de toegankelijkheid van de klantenservice van de leveranciers.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) bekritiseert de huidige organisatie van de energiemarkt, die hij beschrijft als een jungle waarin de consumenten verdwalen in een kluwen van contracten. Hij baseert zijn verklaringen op de analyse van professor Steven Van de Walle (KU Leuven), die in de pers is verschenen en waarin hij wijst op een moedwillige strategie van de leveranciers om de sector minder transparant te maken.

de ménages se trouvent dans l'incapacité d'exercer pleinement leurs droits en raison de leur faible maîtrise des outils numériques. Elle cite à cet égard l'avis de la Fondation Roi Baudouin, qui indique que 40 % des Belges âgés de 16 à 74 ans peuvent être considérés comme numériquement vulnérables, soit en raison de compétences numériques limitées, soit parce qu'ils n'utilisent pas Internet.

L'intervenante insiste par ailleurs sur l'importance d'un service téléphonique accessible et de qualité. Elle s'interroge sur la capacité réelle du texte à garantir un tel service. Elle évoque, à titre d'exemple, la gratuité du numéro, la possibilité de s'adresser à un interlocuteur humain ou encore la limitation des temps d'attente, autant d'éléments que la proposition ne précise pas suffisamment. Elle souligne que la Fondation Roi Baudouin a, dans son avis, plaidé en faveur de critères définis, qui ne se retrouvent pas dans le texte final.

Mme Meunier reconnaît toutefois que certains amendements adoptés permettent d'apporter plus de clarté à certaines formulations jugées trop vagues dans la version initiale de la proposition – telles que “faire le nécessaire pour être accessible” ou “être toujours joignable”. Elle salue notamment l'alinéa 4 de l'amendement n° 1, qui répond à une observation formulée par Test Achats et par la CREG. Néanmoins, elle regrette que ces amendements réduisent globalement la portée du dispositif, en particulier l'amendement n° 1 sur lequel son groupe a choisi de s'abstenir.

Enfin, l'intervenante rappelle la recommandation formulée par la CREG, visant à imposer aux fournisseurs comptant au moins 200.000 clients de proposer un produit standard qui garantirait la fourniture d'un service de base complet, comprenant notamment l'envoi de factures papier et la possibilité de contacter le fournisseur par divers canaux, au-delà du seul contact numérique. Elle estime qu'un tel produit devrait être soumis à l'ensemble des obligations prévues par la proposition de loi en matière d'accessibilité du service clientèle des fournisseurs.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) critique l'organisation actuelle du marché de l'énergie, qu'il décrit comme une jungle dans laquelle les consommateurs se retrouvent perdus face à la multiplication des contrats. Il appuie son propos sur l'analyse du professeur Steven Van de Walle (KU Leuven), relayée dans la presse, qui évoque une stratégie délibérée des fournisseurs visant à réduire la transparence du secteur.

Volgens de spreker leidt dat gebrek aan duidelijkheid tot wijdverspreide verwarring onder de gebruikers, waardoor die veel tijd moeten besteden aan het ontcijferen van de verschillende beschikbare aanbiedingen, wat onvermijdelijk tot financieel verlies leidt. Als reactie op deze situatie pleit zijn fractie voor een beperking van het aanbod tot één enkel tarief per leverancier.

Hij betreurt ook de aanhoudende moeilijkheden voor de consumenten om contact op te nemen met hun energieleverancier. Volgens hem is die onbereikbaarheid een negatief gevolg van de marktlogica waaraan een fundamentele sector werd overgeleverd.

De heer D'Amico erkent dat het oorspronkelijke wetsvoorstel een stap in de goede richting was, doordat de leveranciers werden verplicht telefonisch bereikbaar te zijn. Hij is echter van mening dat de tekst aanzienlijk werd afgezwakt door de amendementen die door de meerderheid werden ingediend. Hij bekritiseert in het bijzonder het voortbestaan van uitsluitend digitale contracten, waarvoor telefonische bereikbaarheid niet langer gewaarborgd zou zijn, alsook het uitstel van de inwerkingtreding van de wet tot 2026. Hij is van oordeel dat de reikwijdte van deze hervorming, die hij toch al bescheiden vindt, ernstig is ingeperkt. Volgens hem moet toegang tot informatie een fundamenteel consumentenrecht zijn, geen dienst die onderworpen is aan een commerciële logica.

De spreker betreurt ook dat het wetsvoorstel niet beoogt te voorzien in fysieke loketten, zoals Infor GazElec in zijn schriftelijk advies voorstelt, om ondersteuning te bieden aan mensen in moeilijkheden.

Tot slot stelt hij een vraag aan de indiener van het wetsvoorstel over de bezorgdheid van Testaankoop, dat beducht is voor een stijging van de prijzen van de contracten als gevolg van deze wetgeving. Hij wil weten of is nagedacht over maatregelen om te voorkomen dat de leveranciers deze hervorming gebruiken als voorwendsel om hun prijzen te verhogen.

De heer Marc Lejeune (*Les Engagés*) geeft aan dat zijn fractie het wetsvoorstel en de amendementen nrs. 1 tot 4 zal steunen. Een en ander betekent een stap vooruit voor de vele mensen die het moeilijk hebben om een computer of een e-mailadres te gebruiken. De mogelijkheid tot telefonisch contact zal het vertrouwen tussen consumenten en energieleveranciers versterken.

Mevrouw Phaedra Van Keymolen (cd&v) bevestigt dat haar fractie het wetsvoorstel steunt, aangezien het bijdraagt aan een betere bescherming van kwetsbare

Selon l'intervenant, ce manque de clarté entraîne une confusion généralisée chez les usagers, les obligeant à consacrer un temps important à tenter de décrypter les différentes offres disponibles, ce qui conduit inévitablement à des pertes financières. En réponse à cette situation, son groupe politique plaide pour une limitation de l'offre à un tarif unique par fournisseur.

Il déplore par ailleurs les difficultés persistantes d'accessibilité auxquelles se heurtent les consommateurs lorsqu'ils cherchent à contacter leur fournisseur d'énergie. Pour lui, cette inaccessibilité constitue une conséquence négative d'un secteur fondamental livré à la logique du marché.

M. D'Amico reconnaît que la proposition de loi initiale allait dans le bon sens en rendant obligatoire l'accessibilité téléphonique des fournisseurs. Il considère toutefois que le texte a été considérablement affaibli à la suite des amendements déposés par la majorité gouvernementale. Il critique notamment la subsistance de contrats exclusivement numériques, pour lesquels l'accessibilité téléphonique ne serait plus garantie, ainsi que le report de l'entrée en vigueur de la loi à 2026. Il estime que cette réforme, qu'il juge déjà modeste, a vu sa portée sérieusement réduite. À ses yeux, l'accès à l'information devrait relever d'un droit fondamental du consommateur, et non d'un service soumis à des logiques marchandes.

L'intervenant regrette également que la proposition de loi ne prévoit pas de guichets physiques, comme le suggérerait Infor GazElec dans son avis écrit, afin d'accompagner les personnes en difficulté.

Enfin, il adresse une question à l'auteur de la proposition de loi concernant les préoccupations soulevées par Test Achats, qui craint une hausse des prix des contrats à la suite de cette législation. Il souhaite savoir si des mesures sont envisagées pour éviter que les fournisseurs ne se servent de cette réforme comme prétexte pour augmenter leurs tarifs.

M. Marc Lejeune (*Les Engagés*) indique que son groupe soutient cette proposition de loi ainsi que les amendements n^{os} 1 à 4. Il s'agit d'une avancée pour les nombreuses personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser un ordinateur ou une adresse de courrier électronique. La possibilité d'un contact téléphonique permettra de renforcer la confiance entre les consommateurs et les fournisseurs d'énergie.

Mme Phaedra Van Keymolen (cd&v) confirme que son groupe soutient la proposition de loi, dès lors qu'elle contribue à une meilleure protection des consommateurs

consumenten. Zij onderstreept in dat verband ook het belang van digitale inclusie, een bekommernis die ook wordt gedeeld door de diverse instanties die om advies zijn gevraagd en die in grote lijnen hun steun aan het wetsvoorstel hebben uitgesproken.

Tegelijk wijst de spreekster op een aantal bezorgdheden die in diezelfde adviezen naar voren zijn gebracht over het initiële wetsvoorstel, onder meer over de mogelijke neveneffecten van een verplichte telefonische bereikbaarheid. Hierdoor dreigen de goedkoopste, uitsluitend digitale contracten te verdwijnen, wat dan weer zou kunnen leiden tot een stijging van de energiefacturen en minder concurrentie op de energiemarkt. Bovendien zou daardoor de financiering van het sociaal tarief onder druk kunnen komen te staan.

Mevrouw Van Keymolen toont zich daarom tevreden met de amendementen die deze risico's ondervangen. Zo blijft het ook in de toekomst mogelijk om als consument bewust te kiezen voor een exclusief digitaal contract, op voorwaarde dat men vooraf ondubbelzinnig, duidelijk en schriftelijk wordt geïnformeerd, en uitdrukkelijk met die keuze instemt. Voor deze klanten wordt een gebruiksvriendelijke terugbelfunctie voorzien via het online portaal van de leverancier, waardoor ook in een digitale formule alsnog telefonisch contact mogelijk blijft.

Verder benadrukt zij het belang van de overgangperiode die wordt voorzien in het wetsvoorstel. Leveranciers krijgen hierdoor voldoende tijd om hun systemen en procedures aan te passen aan de nieuwe verplichtingen.

De spreekster besluit dat het wetsvoorstel, mede dankzij de aangebrachte amendementen, resulteert in een evenwichtige regeling waarin keuzevrijheid en consumentenbescherming hand in hand gaan.

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) verklaart bij aanvang van haar tussenkomst dat zij het wetsvoorstel zal steunen. Tegelijk erkent zij dat zij bij deze tekst een dubbel gevoel heeft, zoals zij ook reeds bij de toelichting van het wetsvoorstel op 25 februari 2025 heeft aangegeven, omdat met de amendementen een beetje afstand wordt genomen van de oorspronkelijke bedoeling van de indieners.

Zij wijst in dat verband op de dynamiek die eigen is aan de goedkoopste energiecontracten op de markt. Vrijwel elke energieleverancier biedt vandaag een zogenaamd "podiumproduct" aan, een uiterst goedkoop contract met minimale dienstverlening en uitsluitend digitale communicatie, dat tot doel heeft om bij de goedkoopste

vulnerables. À cet égard, elle insiste aussi sur l'importance de l'inclusion numérique, une préoccupation que partagent les diverses instances qui ont été priées de rendre un avis et qui ont globalement manifesté leur soutien à la proposition de loi.

L'intervenante évoque néanmoins une série d'inquiétudes exprimées dans ces avis à propos de la proposition de loi initiale, notamment en ce qui concerne les éventuels effets secondaires d'une accessibilité obligatoire par téléphone. Une telle obligation risquerait de faire disparaître les contrats les plus abordables, exclusivement numériques, ce qui entraînerait à son tour une hausse des factures énergétiques et une baisse de la concurrence sur le marché de l'énergie. De plus, le financement du tarif social risquerait alors d'être mis sous pression.

Mme Van Keymolen accueille donc favorablement les amendements qui préviennent ces risques. Le consommateur aura ainsi toujours la possibilité à l'avenir d'opter volontairement pour un contrat exclusivement numérique, à condition qu'il ait reçu au préalable une information univoque, claire et écrite, et pour autant qu'il souscrive explicitement à ce choix. Une fonction de rappel par téléphone conviviale sera proposée à ce type de client via le portail en ligne du fournisseur, de sorte qu'un contact téléphonique sera possible même dans le cadre d'une formule numérique.

L'intervenante souligne ensuite l'importance de la période transitoire qui est prévue dans la proposition de loi. Les fournisseurs ont ainsi suffisamment de temps pour adapter leurs systèmes et procédures aux nouvelles obligations.

Mme Van Keymolen conclut en indiquant que la proposition de loi instaure, en partie grâce aux modifications apportées par les amendements, un régime équilibré alliant liberté de choix et protection des consommateurs.

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) indique dès l'entame de son intervention qu'elle soutiendra la proposition de loi à l'examen. Elle admet toutefois éprouver des sentiments partagés au sujet de ce texte, comme elle l'avait également déjà signalé à l'occasion de l'exposé de la proposition de loi effectué le 25 février 2025, car les amendements éloignent quelque peu le texte de l'intention initiale des auteurs.

Elle renvoie à cet égard à la dynamique propre aux contrats de fourniture d'énergie les moins chers du marché. Pratiquement chaque fournisseur d'énergie propose actuellement un "produit d'appel", à savoir un contrat extrêmement bon marché prévoyant un service minimum et une communication exclusivement par la voie

opties te behoren op prijsvergelijkingswebsites zoals de V-test®, de Brusim-test of de QWaPE-test. Die strategie dient voornamelijk om nieuwe klanten aan te trekken, aldus de spreekster, en als beleidsmaker moet men zich bewust zijn van die marktlogica en acquisitiepolitiek.

Mevrouw Van der Straeten stelt bovendien dat consumenten die een dergelijk goedkoop contract aangaan, vaak niet bij dat contract blijven zodra de aantrekkelijke voorwaarden – zoals een tijdelijke prijsgarantie – zijn verstreken. Zij verwijst daarbij naar de jaarlijkse waarschuwingen van de CREG met betrekking tot “slapende” contracten, evenals naar recente berichtgeving gebaseerd op cijfers van de Federale ombudsman voor Energie, waaruit blijkt dat veel consumenten uiteindelijk aan duurdere contracten gebonden zijn zonder dat zij daar zelf van op de hoogte zijn.

Tegen die achtergrond toont de spreekster zich kritisch over de bezorgdheid die in sommige adviezen tot uiting komt, onder meer van de CREG en Testaankoop, dat een verplichte telefonische bereikbaarheid zou leiden tot prijsstijgingen en het verdwijnen van die digitale basiscontracten. Zij acht dat bezwaar overdreven en wijst erop dat sommige actoren, zoals Testaankoop, zelf commerciële contracten afsluiten met leveranciers en die actief aanbevelen aan consumenten, waardoor hun rol in dit debat niet geheel neutraal is. Ook van de CREG, als onafhankelijke toezichthouder, verwacht zij meer pragmatisme en medewerking bij het uitwerken van oplossingen die de consumentenbelangen dienen.

In die zin noemt zij de ingevoerde bepaling rond een terugbelverzoek – de zogenaamde “bel-mij-terug-knop” – een goede en werkbare oplossing. Die biedt immers elke klant de garantie, zelfs bij een exclusief digitaal contract, van een telefonisch contact met zijn leverancier binnen een termijn van twee werkdagen. Zij wijst er echter op dat de huidige formulering van het amendement hierop een uitzondering toelaat indien de consument zelf een tijdstip aangeeft waarop hij wenst te worden teruggebeld, op een latere datum. Mevrouw Van der Straeten pleit ervoor dat ook in dat geval het telefonisch contact reeds plaats kan vinden binnen diezelfde termijn van twee dagen, op een door de klant gekozen moment, en stelt dat dit organisatorisch perfect haalbaar is.

Zij stelt bovendien dat de vrees voor hogere kosten door deze bijkomende verplichting niet gegrond is. In de

numérique dans le but de figurer parmi les options les moins onéreuses sur les sites internet de comparaison de prix, tels que le V-test®, le test Brusim ou le test de la CWaPE. L'intervenante considère que cette stratégie sert principalement à attirer de nouveaux clients et, en tant que décideur politique, il convient d'être conscient de cette logique du marché et de cette politique d'acquisition de clients.

Mme Van der Straeten indique en outre que les consommateurs qui souscrivent un contrat bon marché de ce type s'en détournent souvent dès que les conditions attractives – telles qu'une garantie de prix temporaire – ont expiré. L'intervenante évoque à cet égard les mises en garde émises chaque année par la CREG au sujet des contrats “dormants”, ainsi qu'un article récent basé sur les chiffres du Service fédéral de Médiation de l'Énergie, qui indique que nombre de consommateurs se retrouvent finalement liés à des contrats plus coûteux sans en être eux-mêmes conscients.

Dans ce contexte, l'intervenante se montre critique vis-à-vis de la préoccupation exprimée dans certains avis, notamment de la CREG et de Test-Achats, selon laquelle une accessibilité obligatoire par téléphone entraînerait des hausses de prix et la disparition de ces contrats de base numériques. L'intervenante estime que cette objection est exagérée et souligne que certains acteurs, tels que Test-Achats, concluent eux-mêmes des contrats commerciaux avec des fournisseurs et les recommandent activement aux consommateurs, si bien que leur rôle dans ce débat n'est pas tout à fait neutre. Elle attend également de la CREG, en tant qu'organisme de contrôle indépendant, davantage de pragmatisme et de coopération dans le cadre de l'élaboration de solutions qui servent les intérêts des consommateurs.

Pour ce faire, l'intervenante estime que la disposition introduite relative à une demande de rappel – le bouton “rappelez-moi” – est une bonne solution qui est tout à fait réalisable. Celle-ci offre en effet à chaque client la garantie, même dans le cadre d'un contrat exclusivement numérique, d'un contact téléphonique avec son fournisseur dans un délai de deux jours ouvrables. Elle signale toutefois que, dans sa formulation actuelle, l'amendement autorise une exception à cette possibilité lorsque le consommateur lui-même indique le moment auquel il souhaite être rappelé. Mme Van der Straeten préconise que, dans ce cas également, le contact téléphonique puisse déjà avoir lieu dans ce même délai de deux jours, à un moment choisi par le client, et indique qu'il s'agit d'une mesure parfaitement réalisable d'un point de vue organisationnel.

L'intervenante indique en outre que la crainte que cette obligation supplémentaire induise des coûts plus

praktijk besteden veel leveranciers hun klantendiensten uit aan goedkopere buitenlandse locaties in andere tijdzones. De extra kost van langere of ruimere beschikbaarheidstijden is volgens haar dan ook beperkt. Als voorbeeld verwijst de spreekster naar banken zoals KBC, die hun klantendienst tot laat op de avond openstellen zonder dat daar een wettelijke verplichting voor bestaat.

Wat haar betreft zou de CREG beter hebben meegedacht over hoe dit voorstel operationeel kan worden geïmplementeerd in plaats van het vooral op basis van marktdynamiek te beoordelen. De essentie van het voorstel, benadrukt zij, is immers dat een consument in nood altijd op een efficiënte manier zijn leverancier moet kunnen bereiken.

Mevrouw Van der Straeten illustreert haar punt met twee concrete situaties uit het leven: een student die onverwacht andere studies moet aanvatten in een andere stad en zijn energiecontract moet opzeggen, en een overlijden in de familie waarbij de nabestaanden snel en praktisch geholpen willen worden. Dat soort situaties toont volgens haar aan dat ook klanten met een digitaal contract soms dringend behoefte hebben aan telefonisch contact. Een vlot georganiseerde klantendienst die dergelijke gevallen goed opvangt, kan dat volgens haar perfect realiseren.

Zij stelt daarom voor om nu reeds aan de minister van Consumentenzaken, de heer Rob Beenders, te vragen om binnen het jaar na de inwerkingtreding van de wet een evaluatie te voorzien. Die evaluatie zou moeten nagaan of de geboden regeling effectief en efficiënt is in de praktijk. Daarbij zouden onder meer de gebruikservaring van minder digitaal onderlegde consumenten en de reikwijdte van de telefonische bereikbaarheid kunnen worden onderzocht.

Het commissielid stelt voor dat ook de CREG wordt betrokken bij deze evaluatie, aangezien het binnen haar bevoegdheden valt om marktgegevens te verzamelen en te analyseren. Ze suggereert bijvoorbeeld om na te gaan hoeveel consumenten langdurig aan een goedkoop digitaal contract blijven vasthangen, en of die klanten bij verlenging van hun contract automatisch overstappen naar duurdere formules. Als leveranciers nu al weten dat ze hierover zullen moeten rapporteren, kunnen ze zich daar ook op voorbereiden in hun communicatie met de regulator.

élevés n'est pas fondée. En pratique, bon nombre de fournisseurs externalisent leurs services à la clientèle, qu'ils confient à des partenaires qui sont implantés à l'étranger sous d'autres fuseaux horaires et dont les coûts sont moindres. C'est pourquoi elle estime que les coûts supplémentaires liés à des plages de disponibilité plus longues ou plus larges seront limités. L'intervenante cite l'exemple des banques, telles que la KBC, dont le service à la clientèle reste ouvert jusqu'à des heures tardives en soirée en dehors de toute obligation légale.

Selon elle, la CREG aurait mieux fait de réfléchir à la manière dont cette proposition pourrait être mise en œuvre sur le plan opérationnel, plutôt que de l'évaluer principalement sur la base de la dynamique du marché. L'intervenante souligne que l'objectif essentiel de la proposition est en effet qu'un consommateur en difficulté puisse toujours joindre son fournisseur de manière efficace.

Mme Van der Straeten illustre son propos à la lumière de deux situations concrètes de la vie réelle, à savoir un étudiant qui doit brusquement entreprendre d'autres études dans une autre ville et qui doit résilier son contrat d'énergie et un décès dans la famille à la suite duquel les proches du défunt souhaitent bénéficier d'une aide rapide et pratique. L'intervenante considère que ce genre de situations montre que les clients qui ont un contrat numérique ont eux aussi parfois urgemment besoin d'un contact téléphonique. Selon elle, un service à la clientèle organisé de manière efficace, qui est en mesure de gérer correctement ce genre de cas, peut parfaitement répondre à ce besoin.

C'est pourquoi l'intervenante propose de demander dès à présent à M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de prévoir une évaluation au cours de l'année qui suivra l'entrée en vigueur de la loi. Cette évaluation devrait examiner si la réglementation proposée est efficace et efficiente dans la pratique. Elle permettrait notamment d'examiner l'expérience des consommateurs moins familiarisés avec le numérique et la portée de l'accessibilité par téléphone.

La membre propose que la CREG soit également associée à cette évaluation, dès lors que la collecte et l'analyse des données relatives au marché relèvent de ses compétences. Elle suggère par exemple de vérifier combien de consommateurs conservent un contrat numérique bon marché sur une période prolongée et si ces clients passent automatiquement à des formules plus chères lors du renouvellement de leur contrat. Si les fournisseurs savent dès à présent qu'ils devront fournir ces informations, ils pourront également s'y préparer dans leur communication avec le régulateur.

Verder richt de spreekster zich kort tot mevrouw Van Keymolen (cd&v), van wie ze verduidelijking vraagt bij haar opmerking dat de verplichting tot telefonische bereikbaarheid de financiering van het sociaal tarief onder druk zou kunnen zetten. Mevrouw Van der Straeten betwijfelt die redenering, en meent dat hoe meer consumenten een betaalbaar energiecontract afsluiten, hoe lager de noodzaak is aan overheidsbijdragen voor het sociaal tarief.

Tot slot herhaalt zij haar steun aan het wetsvoorstel en aan de ingediende amendementen, ondanks haar gemengde gevoelens bij sommige aspecten. Zij hoopt dat haar suggestie voor een evaluatie na één jaar navolging krijgt, zodat bijsturing tijdens de huidige legislatuur mogelijk blijft indien nodig.

De heer Steven Coenegrachts (Open Vld) verklaart dat hij een afwijkende mening heeft ten aanzien van het voorliggende wetsvoorstel.

Hij verwijst naar de bankensector, waar geen wettelijke regeling bestaat over de wijze waarop consumenten contact kunnen opnemen met hun bank. Toch is er, volgens hem, op natuurlijke wijze een diversiteit aan communicatiemodellen ontstaan. Hij geeft het voorbeeld van KBC, dat sterk inzet op digitale klantinteractie via onder meer de chatbot Kate, maar ook op een goed bereikbaar callcenter. Anderzijds wijst hij op banken zoals Crelan, waar nog steeds een kantorennetwerk bestaat en persoonlijk contact mogelijk is. Ook digitale bankdiensten vindt hij legitiem voor wie daarin een voorkeur heeft. Hij benadrukt dat de vorm en mate van dienstverlening uiteindelijk een individuele klantkeuze is.

Ook inzake energiecontracten pleit de spreker ervoor dat consumenten eenvoudigweg zelf de keuze maken tussen verschillende contracttypes, afhankelijk van hun voorkeuren inzake bereikbaarheid en dienstverlening. Hij vindt niet dat de wetgever moet ingrijpen in de organisatie van klantendiensten van energieleveranciers, en betwijfelt of het wetsvoorstel veel meerwaarde biedt voor de consument. Volgens hem ging het oorspronkelijke wetsvoorstel zeer ver. Door de ingediende amendementen van de meerderheid (DOC 56 0736/002) wordt het voorstel sterk afgezwakt, onder meer door het behoud van de mogelijkheid om in te tekenen op digitale contracten mits expliciete instemming van de klant.

L'intervenante s'adresse par ailleurs brièvement à Mme Van Keymolen (cd&v). Elle lui demande d'apporter des précisions au sujet de son observation selon laquelle l'obligation d'accessibilité téléphonique pourrait compromettre le financement du tarif social. Mme Van der Straeten met en doute ce raisonnement et estime que plus les consommateurs seront nombreux à souscrire un contrat d'énergie abordable, moins il sera nécessaire que les pouvoirs publics contribuent au tarif social.

Enfin, elle réitère son soutien à la proposition de loi à l'examen et aux amendements présentés, malgré ses sentiments mitigés vis-à-vis de certains points. Elle espère qu'il sera donné suite à sa suggestion de réaliser une évaluation après un an afin qu'une rectification demeure possible le cas échéant au cours de la présente législature.

M. Steven Coenegrachts (Open Vld) indique qu'il adopte une opinion divergente à l'égard de la proposition de loi à l'examen.

Il fait un parallèle avec le secteur bancaire, dans lequel il n'existe aucune législation relative à la manière dont les consommateurs peuvent contacter leur banque. L'intervenant estime qu'une diversité de modèles de communication y est pourtant apparue naturellement. Il cite l'exemple de la KBC, qui mise fortement sur l'interaction numérique avec ses clients, notamment via le *chatbot* Kate, mais également sur un centre d'appels très accessible. Il cite par ailleurs des banques, telles que Crelan, qui disposent encore d'un réseau d'agences et dans lesquelles un contact personnel est possible. Il estime que les services bancaires par la voie numérique sont également légitimes pour les personnes qui les privilégient. Il souligne que la forme du service et la mesure dans laquelle celui-ci existe relèvent en fin de compte du choix personnel du client.

En matière de contrats de fourniture d'énergie également, l'intervenant est favorable à ce que les consommateurs choisissent tout simplement eux-mêmes entre différents types de contrats, en fonction de leurs préférences en termes d'accessibilité et de services. Il ne pense pas que le législateur doive intervenir dans l'organisation des services à la clientèle des fournisseurs d'énergie et doute que la proposition de loi apportera une réelle plus-value au consommateur. L'intervenant estime que la proposition de loi initiale allait très loin. Grâce aux amendements présentés par la majorité (DOC 56 0736/002), la proposition est considérablement affaiblie, notamment par le maintien de la possibilité de conclure des contrats numériques moyennant le consentement explicite du client.

Dat brengt hem ertoe zich af te vragen wat het uiteindelijke doel en nut van het geamendeerde voorstel nog is. Indien de motivering van het wetsvoorstel erin bestaat kwetsbare consumenten beter te beschermen, vraagt hij zich af wie kan garanderen dat net die consumenten niet uitgerekend zullen kiezen voor de goedkoopste, digitale contracten. Volgens hem blijft het zogenaamde lokrisico voor hen gewoon bestaan. Hij betwijfelt dan ook of de voorliggende regeling effectief zal zijn in het beoogde beschermingsdoel.

De heer Coenegrachts verduidelijkt dat hij zich ook tegen het oorspronkelijke wetsvoorstel heeft verzet, omdat hij vindt dat dit type regelgeving aan de markt overgelaten moet worden. Hij wijst erop dat de bespreking van dit voorstel reeds is afgedaald tot een debat over praktische details, zoals de openingsuren van callcenters. Volgens hem gaat dit voorbij aan de rol van het parlement. Dergelijke microregulering is niet de taak van de wetgever.

Daarnaast uit de spreker zijn bezorgdheid over de mogelijke impact van het wetsvoorstel op nieuwe spelers op de energiemarkt. Indien startende leveranciers onmiddellijk aan alle verplichtingen moeten voldoen, waaronder telefonische bereikbaarheid, betekent dat volgens hem een aanzienlijke extra kost in de opstartfase. Hij vreest dat de regeling dus vooral de huidige grote marktspelers ten goede komt en de toetreding van nieuwe, innovatieve actoren bemoeilijkt. In die zin kan het wetsvoorstel contraproductief werken voor de concurrentie.

Tot slot verwijst hij opnieuw naar de bankensector, waar volgens hem duidelijk blijkt dat de markt zich vanzelf aanpast. Na een initiële focus op digitalisering ontstaat er ruimte voor differentiatie, waarbij sommige spelers hun unieke troeven uitspelen via sterkere klantenbinding en betere bereikbaarheid. Die evenwichten kunnen volgens hem ontstaan zonder dat de wetgever zich daarin mengt.

De heer Coenegrachts rondt zijn tussenkomst af met de vraag of deze interventionistische wetslijn straks wordt doorgetrokken naar andere sectoren. Gaat de wetgever voor elke sector afzonderlijk de organisatie van klantendiensten vastleggen? Hij pleit er nadrukkelijk voor om dergelijke zaken toe te vertrouwen aan de "onzichtbare hand" van de markt, die volgens hem flexibel en effectief inwerkt op de noden van de consument. Om die redenen zal hij het wetsvoorstel niet steunen.

Tout cela amène l'intervenant à se demander quel est encore l'objectif, en fin de compte, de la proposition amendée et quelle utilité elle présente encore. Si la motivation qui sous-tend la proposition de loi est de mieux protéger les consommateurs vulnérables, l'intervenant se demande qui peut garantir que ces consommateurs ne choisiront pas précisément les contrats numériques les moins chers. L'intervenant considère que le risque que ces consommateurs soient appâtés subsiste tout simplement. Il doute dès lors que la réglementation à l'examen soit efficace en vue d'atteindre l'objectif de protection visé.

M. Coenegrachts précise qu'il s'est également opposé à la proposition de loi initiale, car il estime que ce type de réglementation doit être laissé au marché. Il souligne que l'examen de la proposition à l'examen a déjà été relégué au niveau d'un débat sur des détails pratiques, tels que les heures d'ouverture des centres d'appels. L'intervenant estime que cela va au-delà du rôle du Parlement. Une telle micro-réglementation ne relève pas du législateur.

L'intervenant exprime en outre sa préoccupation quant à l'impact éventuel de la proposition de loi sur les nouveaux acteurs du marché de l'énergie. Si les nouveaux fournisseurs doivent d'emblée répondre à toutes les obligations, en ce compris l'accessibilité par téléphone, l'intervenant estime que cela entraînera des coûts supplémentaires considérables lors de la phase de démarrage. C'est pourquoi il craint que la réglementation bénéficie surtout aux acteurs majeurs actuels du marché et complique l'accès des nouveaux acteurs innovants. En ce sens, la proposition de loi peut avoir un effet contre-productif sur la concurrence.

Enfin, l'intervenant évoque une nouvelle fois le secteur bancaire qui, selon lui, prouve clairement que le marché s'adapte spontanément. Après une phase initiale axée sur la numérisation, une marge apparaît pour la différenciation, certains acteurs pouvant tirer parti de leurs atouts uniques au travers d'une fidélisation accrue de leur clientèle et d'une meilleure accessibilité. L'intervenant estime que ces équilibres peuvent voir le jour sans que le législateur ne s'en mêle.

M. Coenegrachts conclut son intervention en demandant si cette ligne législative interventionniste sera bientôt étendue à d'autres secteurs. Le législateur va-t-il fixer l'organisation des services à la clientèle secteur par secteur? L'intervenant plaide expressément pour que ces questions soient confiées à la "main invisible" du marché qui, selon lui, répond de manière flexible et efficace aux besoins des consommateurs. C'est pourquoi il ne soutiendra pas la proposition de loi à l'examen.

3. Antwoorden en replieken

De heer Oskar Seuntjens (Vooruit), hoofdindieners van het wetsvoorstel, betreurt dat binnen de commissie toch geen unanimité blijkt te bestaan over het geamendeerde wetsvoorstel. De argumentatie van de heer Coenegrachts (Open Vld) lijkt hem weinig overtuigend.

De spreker is ervan overtuigd dat telefonische bereikbaarheid voor een aanzienlijk deel van de bevolking essentieel is, zeker voor ouderen en mensen die minder digitaal onderlegd zijn. Hij verwijst naar recente ervaringen en ontmoetingen die dit bevestigen, en stelt dat het net de taak van de politiek is om in te grijpen wanneer de markt hier onvoldoende antwoord biedt.

Hij erkent dat sommige leveranciers gebruikmaken van goedkope basiscontracten als lokmiddel, zonder telefonische dienstverlening, met het oog op zichtbaarheid in prijsvergelijkingsinstrumenten. Het geamendeerde wetsvoorstel behoudt dergelijke contracten, maar zorgt ervoor dat de klant bij het afsluiten van een digitaal contract correct en ondubbelzinnig wordt geïnformeerd, en via een terugbelfunctie toch toegang blijft behouden tot telefonische hulp.

Wat betreft de vrees voor prijsstijgingen als gevolg van de nieuwe verplichtingen, benadrukt hij dat voorzichtigheid geboden is bij het interpreteren van dergelijke signalen. Juist om dat risico te beperken zijn volgens hem de voorgestelde amendementen belangrijk: ze behouden de goedkoopste contracten én versterken tegelijk de consumentenbescherming.

De heer Seuntjens spreekt verder zijn steun uit voor het voorstel van mevrouw Van der Straeten om het effect van de wetgeving na één jaar te laten evalueren door de bevoegde minister. Hij stelt dat dit de normale manier van werken zou moeten zijn voor nieuwe wetgeving: nagaan of de wet effectief werkt en waar nodig bijsturen. Tot slot bevestigt hij zijn overtuiging dat dit wetsvoorstel een stap vooruit is voor vele consumenten, en vraagt hij de stemming aan, zodat de maatregelen spoedig kunnen worden ingevoerd.

De heer Bert Wollants (N-VA) wenst erop te wijzen dat niet alle energieleveranciers hun klantendienst naar het buitenland hebben verhuisd. Sommige bedrijven organiseren die dienstverlening nog steeds vanuit België. Hij benadrukt dat het ongewenst zou zijn om regelgeving in te voeren die leveranciers zou aanzetten om hun klantendienst net wél te outsourcen, louter om kosten te drukken.

3. Réponses et répliques

M. Oskar Seuntjens (Vooruit), auteur principal de la proposition, déplore qu'il ne semble pas y avoir d'unanimité au sein de la commission à propos de la proposition de loi modifiée. Les arguments de M. Coenegrachts (Open Vld) lui semblent peu convaincants.

L'intervenant est convaincu que l'accessibilité téléphonique est essentielle pour une très grande partie de la population, certainement pour les personnes âgées et celles qui sont moins à l'aise avec le numérique. Il renvoie à des expériences et des rencontres récentes qui le confirment, et indique qu'il appartient précisément aux responsables politiques d'intervenir lorsque le marché n'offre pas une réponse suffisante.

Il reconnaît que certains fournisseurs utilisent des contrats de base financièrement avantageux, qui ne comprennent aucune prestation de service téléphonique, pour attirer le client et se démarquer dans les comparateurs de prix. La proposition de loi modifiée maintient ce type de contrats, mais garantit que les clients qui concluront un contrat numérique seront informés correctement et sans ambiguïté, et conserveront malgré tout l'accès à une assistance téléphonique via une fonction de rappel.

En ce qui concerne la crainte de voir les prix augmenter en conséquence des nouvelles obligations, il souligne que la prudence est de mise lors de l'interprétation de tels signaux. Les amendements présentés sont précisément importants pour limiter ce risque, dès lors qu'ils maintiennent les contrats les plus avantageux tout en renforçant la protection des consommateurs.

M. Seuntjens soutient par ailleurs la proposition de Mme Van der Straeten visant à faire évaluer l'impact de la législation par le ministre compétent après un an. Selon lui, il conviendrait d'appliquer ce principe pour toute nouvelle législation: vérifier si la loi atteint ses objectifs et l'ajuster le cas échéant. L'intervenant conclut en réaffirmant sa conviction que la proposition de loi à l'examen est un pas dans la bonne direction pour de nombreux consommateurs, et il demande qu'il soit procédé au vote afin que les mesures puissent être rapidement mises en œuvre.

M. Bert Wollants (N-VA) tient à souligner que tous les fournisseurs d'énergie n'ont pas transféré leur service clientèle à l'étranger. Certaines entreprises continuent d'organiser leur service depuis la Belgique. Il met en garde contre l'adoption d'une législation qui aurait précisément pour effet d'inciter les fournisseurs à sous-traiter leur service clientèle pour réaliser des économies.

Voorts merkt hij op dat hij de redenering van mevrouw Van der Straeten met betrekking tot het sociaal tarief niet volledig begrijpt. Zij stelde dat meer goedkope contracten leiden tot minder nood aan het sociaal tarief, maar volgens hem werkt de toekenning van dat tarief niet op die manier.

Mevrouw Phaedra Van Keymolen (cd&v) wenst kort te reageren op de vraag van mevrouw Van der Straeten naar een verduidelijking van haar eerdere tussenkomst voor wat betreft de impact van een stijging van de goedkoopste energietarieven op de financiering van het sociaal tarief.

Concreet verwijst ze naar de energiecomponent die door de CREG wordt gehanteerd bij de berekening van het sociaal tarief. Die component wordt vastgesteld op basis van het laagste commerciële tarief dat energieleveranciers hebben aangeboden in de maand voorafgaand aan het betrokken kwartaal. Indien dergelijke goedkope contracten verdwijnen en enkel nog duurdere tarieven overblijven, dan stijgt ook de energiecomponent en dus het sociaal tarief.

De heer Kurt Ravyts (VB) herhaalt vlak voor de stemming het standpunt van zijn fractie. In het licht van hun bezorgdheid over de beperkte contacturen, waarvoor zij een uitbreiding tot 20 uur hebben voorgesteld (zie amendement nr. 5, DOC 56 0736/003), zullen zij zich bij de stemming over de amendementen van de meerderheid onthouden. Bij de eindstemming over het wetsvoorstel zelf zal zijn fractie echter positief stemmen, omdat het voorstel volgens hem al een verbetering betekent op het vlak van consumentenbescherming.

Mevrouw Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) herhaalt haar steun voor het wetsvoorstel, maar geeft aan dat haar gemengde gevoel daarbij blijft bestaan. Zij erkent dat de bankensector een voorbeeld biedt van hoe goede klantenservice ook zonder wettelijke verplichting tot stand kan komen, zoals het geval is bij marktleider KBC. Volgens haar is de situatie in de energiesector echter fundamenteel anders: de marktleiders in deze sector tonen volgens haar weinig interesse om van klantgerichte bereikbaarheid hun sterke punt te maken. Als reactie op de vrees van de heer Coenegrachts betreffende de gevraagde inspanningen aan nieuwe spelers op de markt, wijst zij erop dat nieuwkomers op de energiemarkt daarentegen wél vaak inzetten op klantvriendelijkheid als een uniek verkoopargument.

De spreekster is van mening dat de energiesector in tegenstelling tot sommige andere sectoren net wel een duwtje in de rug nodig heeft op het vlak van consumentenbescherming, en verwijst daarbij naar persoonlijke ervaringen waarbij het moeilijk was om telefonisch contact te krijgen met de leverancier, ondanks haar

Il fait ensuite observer qu'il ne comprend pas totalement le raisonnement de Mme Van der Straeten concernant le tarif social. Elle a indiqué que des contrats financièrement plus avantageux entraîneraient une diminution du besoin d'appliquer le tarif social. Selon lui, l'octroi de ce tarif ne fonctionne toutefois pas de cette manière.

Mme Phaedra Van Keymolen (cd&v) réagit brièvement à la demande de Mme Van der Straeten de préciser son intervention précédente concernant l'impact d'une augmentation des tarifs d'énergie les plus bas sur le financement du tarif social.

Elle renvoie concrètement à la composante énergétique utilisée par la CREG pour le calcul du tarif social. Cette composante est fixée sur la base du tarif commercial le plus bas proposé par les fournisseurs d'énergie dans le mois précédant le trimestre concerné. Si ces contrats avantageux disparaissent et qu'il ne reste que des tarifs plus onéreux, la composante énergétique augmentera, de même que le tarif social.

M. Kurt Ravyts (VB) réitère la position de son groupe avant qu'il ne soit procédé au vote. Compte tenu de leurs inquiétudes concernant les heures d'accessibilité limitées, raison pour laquelle ils ont proposé une extension à 20 heures (voir amendement n° 5, DOC 56 0736/003), son groupe s'abstiendra lors du vote sur les amendements de la majorité. Le groupe VB soutiendra toutefois la proposition de loi elle-même lors du vote final, car il estime qu'elle apporte des améliorations en matière de protection des consommateurs.

Mme Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen) réitère son soutien à la proposition de loi, tout en indiquant que ses sentiments restent mitigés à cet égard. Elle reconnaît que le secteur bancaire montre l'exemple en offrant un service de qualité à ses clients sans être tenu par une obligation légale, comme le leader du marché, la KBC. Elle estime toutefois que la situation est fondamentalement différente pour le secteur de l'énergie: selon elle, les leaders du marché de ce secteur semblent peu enclins à donner la priorité à l'accessibilité pour les clients. En réponse à la crainte exprimée par M. Coenegrachts concernant les efforts demandés aux nouveaux acteurs du marché, elle indique que les nouveaux venus sur le marché de l'énergie misent précisément souvent sur l'orientation client comme argument de vente.

L'intervenante estime que le secteur de l'énergie, contrairement à certains autres secteurs, a justement besoin d'un incitant en matière de protection des consommateurs. Elle renvoie à cet égard au fait qu'en dépit de ses compétences numériques, elle a déjà eu des difficultés à entrer en contact téléphonique avec son

digitale vaardigheden. Volgens haar is dit tekenend voor een probleem dat reëel bestaat en waarvoor de huidige marktwerking geen afdoend antwoord biedt.

Wat betreft de vrees dat een verplichting tot telefonische bereikbaarheid zou leiden tot prijsstijgingen, begrijpt mevrouw Van der Straeten dat beleidsmakers daar rekening mee houden, maar ze stelt tegelijk dat die redenering vaak wordt gehanteerd om nieuwe verplichtingen af te remmen. De bij amendement ingevoerde terugbeloptie beschouwt zij in dat licht als een werkbare tussenoplossing. Toch roept zij opnieuw op tot een grondige evaluatie na invoering van de wet. Zij stelt voor om de bevoegde minister van Consumentenzaken, de heer Rob Beenders, nu reeds te vragen om zijn administratie voor te bereiden op een evaluatie na één jaar. Volgens haar moet daarbij onder meer onderzocht worden of het systeem daadwerkelijk functioneert en of bijkomende aanpassingen wenselijk zijn.

Verder gaat de spreekster ervan uit dat mensen die thuis hun zelfstandige activiteit uitoefenen, zoals kappers en schoonheidsspecialisten (SOHO, *small office/home office*), ook tot de doelgroep (huishoudens) van het wetsontwerp behoren, en niet tot de businessklanten van de energieleveranciers.

Tot slot dankt zij mevrouw Van Keymolen voor de verduidelijking van haar opmerking over het sociaal tarief en erkent zij dat, bekeken vanuit de berekeningswijze die de CREG hanteert, de impact van het verdwijnen van goedkope contracten inderdaad een stijging van het sociaal tarief kan veroorzaken.

De heer Steven Coenegrachts (*Open Vld*) reageert op de repliek van mevrouw Van der Straeten en wijst erop dat haar redenering uiteindelijk tot dezelfde conclusie leidt: indien het op de energiemarkt de kleine nieuwkomers zijn die klantgerichtheid tot hun troef maken, bewijst dit volgens hem nog steeds dat de markt zelf reeds oplossingen genereert voor het probleem van bereikbaarheid.

Tot slot richt hij zich op de heer Seuntjens met de bedenking dat de discussie het niveau heeft bereikt waarop de werking van keuzemenu's ter sprake komt. Hij stelt zich ironisch de vraag of het volgende wetsvoorstel zal gaan over het reguleren van de structuur van keuzemenu's in klantendiensten.

fournisseur. Selon elle, cette situation illustre un réel problème auquel le fonctionnement du marché n'apporte pas de réponse suffisante.

En ce qui concerne la crainte qu'une obligation d'accessibilité par téléphone entraîne des augmentations de prix, Mme Van der Straeten comprend que les responsables politiques en tiennent compte, mais elle souligne que ce raisonnement est souvent utilisé pour freiner l'adoption de nouvelles obligations. Dans ce contexte, elle considère l'option de rappel introduite par amendement comme une solution intermédiaire utilisable. Elle appelle néanmoins à nouveau à une évaluation en profondeur de la loi après son entrée en vigueur. Elle propose de demander dès maintenant à M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de préparer son administration à réaliser une évaluation après un an. Selon elle, il conviendra à cette occasion d'examiner si le système fonctionne effectivement et si des ajustements sont nécessaires.

Par ailleurs, l'intervenante part du principe que les clients qui exercent leur activité d'indépendant depuis leur domicile, comme les coiffeurs et les esthéticiens (catégorie SOHO – *small office/home office*), appartiennent également au groupe cible de la proposition de loi (les ménages) et non aux clients professionnels des fournisseurs d'énergie.

La membre conclut son intervention en remerciant Mme Van Keymolen d'avoir clarifié son observation concernant le tarif social et elle reconnaît que, vu la méthode de calcul utilisée par la CREG, la disparition des contrats financièrement avantageux pourrait effectivement entraîner une augmentation du tarif social.

M. Steven Coenegrachts (*Open Vld*) réagit à la réplique de Mme Van der Straeten en indiquant que son raisonnement aboutit finalement à la même conclusion: si, sur le marché de l'énergie, ce sont les nouveaux acteurs qui misent sur l'orientation client, cela prouve, selon lui, que le marché génère lui-même des solutions au problème de l'accessibilité.

Enfin, il s'adresse à M. Seuntjens en faisant observer que la discussion a atteint un tel niveau que le fonctionnement des menus d'options a même été abordé. Il se demande, sur le ton de l'ironie, si la prochaine proposition de loi concernera la régulation de la structure des menus d'options proposés par les services à la clientèle.

IV. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

Artikel 1

Dit artikel betreft de constitutionele bevoegdheidsgrondslag.

Er worden geen opmerkingen over gemaakt.

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

Art. 2

De heer Seuntjens c.s. dient amendement nr. 1 (DOC 56 0736/002) in, tot wijziging van artikel 2. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/002, blz. 3 en 4).

De heer Ravyts c.s. dient amendement nr. 5 (DOC 56 0736/003) in, tot wijziging van artikel 2. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/003, blz. 2).

Amendement nr. 1 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1 en 3 onthoudingen.

Amendement nr. 5 wordt verworpen met 13 stemmen tegen 1.

Het aldus geamendeerde artikel 2 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1 en 1 onthouding.

Art. 3

De heer Seuntjens c.s. dient amendement nr. 2 (DOC 56 0736/002) in, tot wijziging van artikel 3. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/002, blz. 5).

Amendement nr. 2 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1 en 1 onthouding.

Het aldus geamendeerde artikel 3 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1 en 1 onthouding.

Art. 4

De heer Seuntjens c.s. dient amendement nr. 3 (DOC 56 0736/002) in, tot wijziging van artikel 4. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/002, blz. 7).

IV. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

Article 1^{er}

Cet article fixe le fondement constitutionnel de la compétence.

Cet article n'appelle aucun commentaire.

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

Art. 2

M. Seuntjens et consorts présentent l'*amendement n° 1* (DOC 56 0736/002) visant à modifier l'article 2. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/002, pp. 3 et 4).

M. Ravyts et consorts présentent l'*amendement n° 5* (DOC 56 0736/003) visant à modifier l'article 2. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/003, p. 2).

L'amendement n° 1 est adopté par 10 voix contre une et 3 abstentions.

L'amendement n° 5 est rejeté par 13 voix contre une.

L'article 2, ainsi modifié, est adopté par 12 voix contre une et une abstention.

Art. 3

M. Seuntjens et consorts présentent l'*amendement n° 2* (DOC 56 0736/002) visant à modifier l'article 3. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/002, p. 5).

L'amendement n° 2 est adopté par 12 voix contre une et une abstention.

L'article 3, ainsi modifié, est adopté par 12 voix contre une et une abstention.

Art. 4

M. Seuntjens et consorts présentent l'*amendement n° 3* (DOC 56 0736/002) visant à modifier l'article 4. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/002, p. 7).

De heer Ravyts c.s. dient amendement nr. 6 (DOC 56 0736/003) in, tot wijziging van artikel 4. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/003, blz. 3).

Amendement nr. 3 wordt aangenomen met 11 tegen 2 stemmen en 1 onthouding.

Amendement nr. 6 wordt verworpen met 13 stemmen tegen 1.

Het aldus geamendeerde artikel 4 wordt aangenomen met 10 tegen 2 stemmen en 2 onthoudingen.

Art. 5

De heer Seuntjens c.s. dient amendement nr. 4 (DOC 56 0736/002) in, tot wijziging van artikel 5. Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording (DOC 56 0736/002, blz. 8).

Amendement nr. 4 wordt aangenomen met 12 tegen 2 stemmen.

*
* *

Het gehele, aldus geamendeerde en wetgevingstechnisch verbeterde wetsvoorstel wordt bij naamstemming aangenomen met 13 stemmen tegen 1.

Resultaat van de naamstemming:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Katrijn van Riet, Bert Wollants, Lieve Truymen;

VB: Kurt Ravyts;

MR: Christophe Bombled, Hervé Cornillie;

PS: Marie Meunier;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico;

Les Engagés: Marc Lejeune, Isabelle Hansez;

Vooruit: Oskar Seuntjens;

cd&v: Phaedra Van Keymolen;

Ecolo-Groen: Tinne Van der Straeten.

M. Ravyts et consorts présentent l'amendement n° 6 (DOC 56 0736/003) visant à modifier l'article 4. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/003, p. 3).

L'amendement n° 3 est adopté par 11 voix contre 2 et une abstention.

L'amendement n° 6 est rejeté par 13 voix contre une.

L'article 4, ainsi modifié, est adopté par 10 voix contre 2 et 2 abstentions.

Art. 5

M. Seuntjens et consorts présentent l'amendement n° 4 (DOC 56 0736/002) visant à modifier l'article 5. Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement (DOC 56 0736/002, p. 8).

L'amendement n° 4 est adopté par 12 voix contre 2.

*
* *

L'ensemble de la proposition de loi, telle qu'elle a été modifiée et corrigée sur le plan légistique, est adopté, par vote nominatif, par 13 voix contre une.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

N-VA: Katrijn van Riet, Bert Wollants, Lieve Truymen;

VB: Kurt Ravyts;

MR: Christophe Bombled, Hervé Cornillie;

PS: Marie Meunier;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico;

Les Engagés: Marc Lejeune, Isabelle Hansez;

Vooruit: Oskar Seuntjens;

cd&v: Phaedra Van Keymolen;

Ecolo-Groen: Tinne Van der Straeten.

Heeft tegengestemd:

Open Vld: Steven Coenegrachts.

Heeft zich onthouden:

Nihil.

De rapportrice,

De voorzitter,

Tinne Van der Straeten

Jeroen Soete

Bijlagen:

— schriftelijk advies van de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie;

— schriftelijk advies van de Ombudsdienst voor Energie;

— schriftelijk advies van de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG);

— schriftelijk advies van Febeg;

— schriftelijk advies van Testaankoop;

— schriftelijk advies van de Koning Boudewijnstichting;

— schriftelijk advies van Infor GasElec;

— schriftelijk advies van het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding.

A voté contre:

Open Vld: Steven Coenegrachts.

Se sont abstenus:

Nihil.

La rapporteure,

Le président,

Tinne Van der Straeten

Jeroen Soete

Annexes:

— avis écrit du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie;

— Avis écrit du Service de médiation de l'énergie;

— avis écrit de la Commission de Régulation de l'Électricité et du gaz (CREG);

— avis écrit de la Febeg;

— avis écrit de Testachats;

— avis écrit de la Fondation Roi Baudouin;

— avis écrit d'Infor GazElec;

— avis écrit du Réseau belge de lutte contre la pauvreté.



21 maart 2025

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Nota aan de Commissie voor Energie, Leefmilieu en
Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers

Uw bericht

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlage

Betreft: verzoek om schriftelijk advies over het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers van 18 februari 2025 ingediend door de heer Oskar Seuntjens

Op 27 februari 2025 heeft de Commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers een analyse gevraagd over het in onderwerp vermelde wetsvoorstel¹.

In antwoord op dit verzoek vindt de Commissie hieronder een analyse van het toepasselijke nationale en Europese recht op dit gebied, evenals een advies over mogelijke wijzigingen overeenkomstig dit voorstel.

Samenvatting van het wetsvoorstel

Het wetsvoorstel, ingediend door de heer Oskar Seuntjens, beoogt volgende wijzigingen aan te brengen:

- Art. 2 wetsvoorstel:

“Artikel 18, § 11, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, ingevoegd bij de wet van 23 oktober 2022, wordt aangevuld met een tweede en derde lid, luidende: “Met het oog hierop doen leveranciers het nodige om, voor klanten die huishoudelijk afnemer of kmo zijn, ongeacht de contractuele voorwaarden en ongeacht de interne organisatie van de communicatie met de klanten, steeds bereikbaar te zijn per telefoon gedurende de kantooruren en per elektronische post. De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument en kmo binnen 24 uur en ten laatste op de volgende werkdag na een zon- of feestdag per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”

¹ [Voorstel](#)

- Art. 3 wetsvoorstel

“In artikel 27, § 1, tweede lid, 1°, derde lid, van dezelfde wet van 29 april 1999, ingevoegd bij de wet van 16 maart 2007, wordt de eerste zin vervangen als volgt: “De klachten van de eindafnemers worden bij de ombudsdienst voor energie ingediend per brief, per fax, met de elektronische post of telefonisch. Klachten die per telefoon worden gemeld, worden als klacht geregistreerd wanneer de eindafnemers ermee instemmen dat de feiten, het voorwerp van de klacht en de eventuele voorafgaande stappen naar het bedrijf schriftelijk door de ombudsdienst voor energie worden vastgesteld en zij, na van deze schriftelijke weergave kennis te hebben genomen, hun goedkeuring daaraan hebben gegeven. Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de aanklager voorafgaandelijk bij het betrokken bedrijf stappen heeft ondernomen”

- Art.4 wetsvoorstel

“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: “Met het oog hierop doen leveranciers het nodige om, voor klanten die huishoudelijk afnemer of kmo zijn, ongeacht de contractuele voorwaarden en ongeacht de interne organisatie van de communicatie met de klanten, steeds bereikbaar te zijn per telefoon gedurende de kantooruren en per elektronische post. De leveranciers bevestigen mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument en kmo binnen 24 uur en ten laatste op de volgende werkdag na een zon- of feestdag per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak.”

Deze voorgestelde wijzigingen omvatten wijzigingen aan de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt (hierna: Elektriciteitswet) en aan de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen (hierna: Gaswet).

De voorgestelde wijzigingen kunnen samengevat worden als:

- Een verplichting tot telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid via elektronische post in de energiesector (i.e. leveranciers van elektriciteit en leveranciers van gas) ten aanzien van huishoudelijke afnemers en kmo's;
- De mogelijkheid tot het telefonisch indienen van klachten bij de ombudsdienst voor energie. Deze telefonische klachten dienen schriftelijk bevestigd en goedgekeurd te worden.

Hieronder volgt een analyse van de huidige toepasselijke wetgeving alsook de impact van de voorgestelde wijzigingen in het licht van deze toepasselijke wetgeving.

1. Overzicht van de huidige toepasselijke wetgeving

1.1 Toepasselijke wetgeving inzake dienstverlening elektriciteit

a) Europees niveau

Het Europees recht voorziet in een harmonisering inzake dienstverlening. Artikel 10(9) van de Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU (hierna Richtlijn (EU) 2019/944) bepaalt het volgende:

“Eindafnemers hebben recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun leveranciers. Leveranciers handelen klachten eenvoudig, eerlijk en snel af.”

Daarnaast voorziet artikel 10 Richtlijn (EU) 2019/944 in een minimumharmonisering inzake de contractuele basisrechten van de eindafnemer ten aanzien van de leverancier van elektriciteit. Zo bepaalt artikel 10(3), h),:

“informatie over consumentenrechten, met inbegrip van informatie over klachtenbehandeling en alle in dit lid bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld op de factuur of de websites van het elektriciteitsbedrijf.”

b) Nationaal federaal niveau

De hierboven geciteerde Europese regelgeving werd omgezet in artikel 18, §11, van de Elektriciteitswet:

“§ 11. De eindafnemers hebben recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun leveranciers. Leveranciers handelen klachten eenvoudig, eerlijk en snel af.”;

Alsook in artikel 18, §5, van de Elektriciteitswet:

“[...]”

8° de informatie over consumentenrechten, met inbegrip van informatie over klachtenbehandeling en alle in deze bepaling bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld op de factuur of op de websites van het elektriciteitsbedrijf.

1.2 Toepasselijk wetgeving inzake dienstverlening gas

a) Europees niveau

Op het Europees niveau worden de contractuele basisrechten inzake dienstverlening, meer bepaald de contractuele basisrechten, vastgelegd in Richtlijn (EU) 2024/1788 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markten voor hernieuwbaar gas, aardgas en waterstof, tot wijziging van Richtlijn (EU) 2023/1791 en tot intrekking van Richtlijn 2009/73/EG (hierna: Richtlijn (EU) 2024/1788), artikel 11.

Artikel 11(3), i), Richtlijn (EU) 2024/1788 luidt:

“informatie over consumentenrechten, met inbegrip van duidelijke en begrijpelijke informatie over klachtenbehandeling en hoe en waar een klacht kan worden ingediend, en alle in dit lid bedoelde gegevens, die duidelijk wordt meegedeeld op de factuur of via de website van het waterstof- of aardgasbedrijf;”

Deze bepaling was reeds aanwezig in Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG, meer bepaald in Bijlage I, 1, a).

Daarnaast bepaalt artikel 11(9) Richtlijn (EU) 2024/1788:

“9. Eindafnemers hebben recht op dienstverlening en klachtenbehandeling door hun leveranciers. Leveranciers handelen klachten eenvoudig, eerlijk en snel af.”

b) Nationaal federaal niveau

De Gaswet voorziet in het huidig artikel 15/5bis, §11/1/1, 8°, eenzelfde bepaling als in Richtlijn (EU) 2024/1788 luidende:

[...]

“8° de informatie over consumentenrechten, met inbegrip van informatie over klachtenbehandeling en alle in deze bepaling bedoelde informatie, welke duidelijk wordt meegedeeld op de factuur of op de websites van de leverancier;

Uit de memorie van toelichting bij artikel 15/5bis, §11/1/1, 8°, Gaswet volgt dat dit artikel een omzetting vormt van Richtlijn 2009/73.²

1.3 Toepasselijk wetgeving inzake buitengerechtelijke geschillenregeling ombudsdienst

a) Europees niveau

Artikel 26(1) Richtlijn (EU) 2019/944 bepaalt inzake elektriciteit dat lidstaten eenvoudige, eerlijke, transparante, onafhankelijke, doeltreffende en efficiënte buitengerechtelijke geschillenbeslechtsmechanismen via een energie-ombudsman of consumentenorganisatie of via een nationale regulerende instantie dienen te waarborgen. Artikel 26 (1) Richtlijn (EU) 2019/944 verwijst hierbij naar Richtlijn 2013/11 van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (hierna ADR-richtlijn).

Eenzelfde is bepaald met betrekking tot gas in artikel 3(9)(2) Richtlijn 2009/73, zoals vervangen bij Richtlijn 2024/1788, artikel 25(1).

Daarnaast wordt voorzien dat de methode voor het inleiden van een buitengerechtelijke geschillenbeslechting een contractueel basisrecht vormt dat dient vastgelegd te worden in het contract van de leverancier met de eindafnemer. Zo voorziet artikel 10(3), g), Richtlijn (EU) 2019/944:

“Eindafnemers hebben recht op een contract met hun leverancier waarin zijn opgenomen:

[...]

g) de methode voor het inleiden van een buitengerechtelijke geschillenbeslechtsprocedure overeenkomstig artikel 26.”

² [55K3392001.pdf](#)

Eenzelfde bepaling met betrekking tot de contractuele basisrechten in zake gas is terug te vinden in artikel 11(3), h), Richtlijn 2024/1788:

“3. Eindafnemers hebben recht op een contract met hun leverancier waarin zijn opgenomen:

[...]

h) de methode voor het inleiden van een buitengerechtelijke geschillenbeslechtsprocedure overeenkomstig artikel 25.”

De ADR-richtlijn legt op Europees niveau de kwaliteitsvereisten vast waaraan entiteiten inzake buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen dienen te voldoen opdat zij zouden kunnen worden erkend als zgn. ‘gekwaliceerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen’ (hierna ADR-entiteit). Deze richtlijn bevat o.a. toegankelijkheids- en transparantievoorwaarden waaraan een ADR-entiteit dient te voldoen:

- *“een geactualiseerde website onderhouden die de partijen gemakkelijk toegang biedt tot informatie betreffende de ADR- procedure en consumenten in staat stelt online een klacht in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden;” (artikel 5.2, a))*
- *“indien van toepassing de consument in staat stellen een klacht offline in te dienen”; (artikel 5.2, d))*
- *Moet op de website van de entiteit worden vermeld: “hun contactgegevens, waaronder postadres en e-mailadres”; (artikel 7.1, a))*
- *“de ADR-procedure is zowel online als offline beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden;” (artikel 8, a))*

b) Nationaal federaal niveau

Op nationaal niveau wordt in artikel 27 van de Elektriciteitswet voorzien in dergelijke ombudsman voor energie. Artikel 27, §1, tweede lid, Elektriciteitswet bepaalt de opdrachten van deze ombudsdienst.

Zo voorziet artikel 27, §1, tweede lid, 1°, twee en derde lid:

“De vragen van de eindafnemers worden ingediend bij de ombudsdienst voor energie per brief, per fax, met de elektronische post of telefonisch. De antwoorden op deze vragen worden per brief, per fax of met de elektronische post verstuurd.

De klachten van de eindafnemers worden ingediend bij de ombudsdienst voor energie per brief, per fax of met de elektronische post en zijn slechts ontvankelijk wanneer de aanklager voorafgaandelijk bij het betrokken bedrijf stappen heeft ondernomen. De ombudsdienst voor energie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan één jaar voordien werd ingediend bij het betrokken bedrijf. Indien de klacht van een eindafnemer door de ombudsdienst voor energie ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningprocedure door het elektriciteitsbedrijf opgeschort tot de ombudsdienst voor energie hetzij een aanbeveling heeft geformuleerd, zoals bedoeld in 3°, hetzij een minnelijke schikking heeft bereikt, zoals bedoeld in 2°;”

Ook wat gas betreft kan de eindafnemer beroep doen op deze door artikel 27 van de Elektriciteitswet opgerichte ombudsdienst voor energie. Artikel 15/16bis van de Gaswet bepaalt daartoe:

“Op de ombudsdienst voor energie, opgericht bij artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, kan een beroep worden gedaan voor alle vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteitsmarkt en gasmarkt alsook voor alle geschillen tussen eindafnemers en aardgasondernemingen inzake aangelegenheden die tot de bevoegdheid van de federale overheid behoren krachtens artikel 6, § 1, VI, vierde en vijfde lid, en VII, tweede lid, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.”

Het boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” van het Wetboek van economisch recht vormt samen met het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen de omzetting van de hoger geciteerde ADR-richtlijn. Artikel XVI.25 WER zet op algemene wijze de voorwaarden uiteen waaraan een gekwalificeerde entiteit dient te voldoen. De specifieke vereisten omtrent o.a. de transparantie-en toegankelijkheidsvoorwaarden worden verder omschreven in het artikel 3 van het koninklijk besluit van 16 februari 2015. Het betreft een woordelijke omzetting van de hoger geciteerde bepalingen van de ADR-richtlijn.

2. Analyse van het voorstel in het licht van de huidige wetgeving

2.1 Met betrekking tot de dienstverlening

Het wetsvoorstel beoogt om zowel in Elektriciteitswet als in de Gaswet te voorzien in twee identieke bepalingen omtrent de mogelijkheid van telefonische dienstverlening en dienstverlening via e-mail.

Het verdient aanbeveling om volgende elementen in overweging te nemen:

1. Artikel 4 van het wetsvoorstel opteert voor de invoeging van deze nieuwe verplichting in artikel 15/5bis, §11/1/1, Gaswet. Artikel 4 van het wetsvoorstel spreekt over “ongeacht de contractuele voorwaarden”. Zoals aangehaald onder afdeling 1.2 heeft Artikel 15/5bis, §11/1/1, Gaswet echter betrekking op de contractuele basisrechten.

Daarenboven is niet duidelijk wat bedoeld wordt met “met het oog hierop”. Er is geen causaal verband tussen de verplichting dat het contract informatie dient te bevatten over consumentenrechten en de verplichting van de leverancier om telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn. De verplichting om telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn is immers geen direct gevolg van het verstrekken van consumentenrechtelijke informatie in het contract. Het verstrekken van informatie in het contract is namelijk niet direct gerelateerd aan de verplichting om telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Aldus is de verwijzing naar de voorgaande zin “met het oog hierop” onduidelijk. Bovendien is het onderwerp van artikel 4 van het wetsvoorstel – namelijk de bereikbaarheid van de leverancier – verschillend van het onderwerp van artikel 15/5bis, §11/1/1, Gaswet – namelijk welke informatie ter beschikking gesteld dient te worden door de leverancier.

Aldus stelt zich de vraag of deze verplichting wel in de correcte bepaling in de Gaswet wordt ingevoegd?

2. Een ander element dat twijfels doet ontstaan omtrent de invoeging van deze verplichting tot telefonisch bereikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail in artikel 15/5bis, §11/1/1, 8°, Gaswet is het gebrek aan spiegeling van deze bepaling in de Elektriciteitswet.

Artikelen 2 en 4 van het wetsvoorstel voorzien in een identieke formulering en aldus in een identieke verplichting in hoofde van de leveranciers van zowel gas als elektriciteit. Hoewel het doel dus lijkt om zowel voor elektriciteit als voor gas te voorzien in een zelfde verplichting inzake telefonische dienstverlening en dienstverlening via e-mail wordt gekozen om dit in te voegen in een ander artikel.

Zoals beschreven onder afdelingen 1.1 en 1.2 beschikt de Elektriciteitswet in artikel 18, §5, 8°, over eenzelfde artikel met eenzelfde draagwijdte als artikel 15/5bis, §11/1/1, 8° Gaswet. De bedoeling om deze beide artikelen in de Elektriciteitswet en Gaswet dezelfde draagwijdte te geven blijkt bovendien ook uit de memorie van toelichting bij artikel 15/5bis, §11/1/1, 8°, Elektriciteitswet.³ Desalniettemin wordt in dit wetsvoorstel geopteerd de invoeging van de nieuwe bepalingen niet te doen in artikel 18, §5, 8°, van de Elektriciteitswet, maar wel in artikel 18, §11, van de Elektriciteitswet.

Bijgevolg stelt zich de vraag waarom artikel 2 van het wetsvoorstel ingevoegd wordt in artikel 18, §11, Elektriciteitswet in plaats van artikel 18, §5, 8°, Elektriciteitswet? Het verdient immers aanbeveling de spiegeling tussen beide artikelen te behouden.

3. Verder bestaat er in artikelen 2 en 4 van het wetsvoorstel onduidelijkheid omtrent de notie: “het nodige doen [...] om steeds bereikbaar te zijn”. Uit de memorie van toelichting blijkt dat de leverancier een telefoonnummer moet voorzien op diens factuur, evenals een e-mailadres. Met betrekking tot het telefoonnummer wordt bepaald dat dit reeds voorzien is in artikel 3, 13°, en artikel 5, 8°, van het koninklijk besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen. Verder blijkt uit de memorie van toelichting dat “een nieuwe wettelijke verankering van dit specifieke aspect overbodig is”. Wat dient wel begrepen te worden onder “steeds bereikbaar zijn”? In hoeverre vormt een wachttijd een belemmering? Is steeds menselijk contact vereist? Bovendien volgt uit de memorie van toelichting dat kantooruren ruim worden gedefinieerd als “werkdagen van 8.00 tot 20.00”. Deze elementen zorgen ervoor dat de vraag zich stelt of dergelijke verplichting wel haalbaar is in hoofde van de leverancier?
4. Vervolgens gebruiken artikelen 2 en 4 van het wetsvoorstel de notie “naargelang de aard van de afspraak”. Ook deze notie is onvoldoende duidelijk. Wat voor afspraak vereist een brief dan wel een e-mail of een sms? Hoe wordt dit bepaald? Het kan aanbevolen worden om dit te veranderen in “naargelang de voorkeur van de huishoudelijke afnemer of kmo”.
5. Ten slotte verdient het aanbeveling in artikelen 2 en 4 van het wetsvoorstel gebruik te maken van “huishoudelijke afnemer” in plaats van “consument”. De term “huishoudelijke afnemer” is de gangbare en gedefinieerde term in de energiesector. Zo wordt op Europees niveau deze termen gedefinieerd in artikel 2, 4), Richtlijn (EU) 2019/944 inzake elektriciteit en artikel 2, 48), Richtlijn (EU) 2024/1788 met betrekking tot gas. Op nationaal federaal niveau wordt deze term gedefinieerd in artikel 2, 16°bis Elektriciteitswet en artikel 1, 52° van de Gaswet.

³ [55K3392001.pdf](#)

2.2 Met betrekking tot de mogelijkheid tot telefonische indiening van klachten bij de ombudsdienst voor energie

In het huidige artikel 27, §1, tweede lid, 1°, tweede lid, van de Elektriciteitswet wordt voorzien dat vragen van de eindafnemers onder andere telefonisch ingediend kunnen worden bij de ombudsdienst voor energie.

Dergelijke telefonische indieningsmogelijkheid is in het huidig artikel 27 van de Elektriciteitswet niet voorzien voor klachten van de eindafnemers in het huidige artikel 27, §1, tweede lid, 1°, derde lid, van de Elektriciteitswet. Artikel 3 van het wetsvoorstel voorziet in de mogelijkheid om ook klachten via de telefonische weg in te dienen en voorziet aldus in een wijziging aan de procedure van de ombudsdienst voor energie. Daarbij voorziet artikel 3 van het wetsvoorstel in de schriftelijke registratie van deze telefonische klachten.

Krachtens artikel 26(1) Richtlijn 2019/944 dient het onafhankelijk mechanisme dat aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting doet, te voldoen aan de kwaliteitseisen van de ADR-Richtlijn. De Ombudsdienst voor energie is door de FOD Economie erkend als gekwalificeerde ADR-entiteit wat impliceert dat deze voldoet aan de bij wet voorzien opgelegde kwaliteitseisen.

De mogelijkheid tot telefonische klachtenindiening lijkt niet uitgesloten door artikel XVI.25, §1 WER. Artikel XVI.25, §1, 4° WER voorziet immers in een offline en online makkelijke toegankelijkheid voor de partijen. De wet verduidelijkt niet expliciet dat telefonische klachtenindiening mogelijk moet zijn (in tegenstelling tot de mogelijkheid om online een aanvraag te kunnen indienen, cf. artikel 3, 3° koninklijk besluit van 16 februari 2015).

Uit de bewoordingen van het artikel 3 van het wetsvoorstel lijkt voort te vloeien dat aan telefonisch ingediende klachten geen verder gevolg wordt gegeven indien er vervolgens geen schriftelijke registratie gebeurt, waarbij een schriftelijke registratie enkel mogelijk is mits instemming van de aanklager. De meerwaarde van het telefonisch kunnen indienen van klachten lijkt daarmee meteen te worden onderuitgehaald, vermits het daadwerkelijk verder kunnen behandelen ervan sowieso een schriftelijke neerslag vereist.

Actueel bepaalt het procedurereglement van de Ombudsdienst voor energie dat klachten enkel schriftelijk kunnen worden ingediend (artikel 4, § 3 Procedurereglement). Daar tegenover staat wel dat de Ombudsdienst eveneens uitdrukkelijk aangeeft telefonisch bereikbaar te zijn (artikel 3, § 3 *in fine* Procedurereglement). Rekening houdend met de voorgaande opmerking en de actuele werkwijze en bereikbaarheid van de Ombudsdienst voor energie lijkt de Ombudsdienst reeds te functioneren overeenkomstig de bedoeling van het artikel 3 van het wetsvoorstel, nl. telefonisch bereikbaar zijn en het feit dat een klacht schriftelijk moet worden ingediend voor het opstarten van een buitengerechtelijke geschillenregeling.

Bovendien wordt opgemerkt dat elke ADR-entiteit zelf kan bepalen welke elementen in een dossier vereist zijn opdat sprake zou zijn van een 'volledige aanvraag' (artikel XVI.25, § 1, 6° WER). Indien een aanvraag niet volledig is, dan zal het dossier onontvankelijk worden verklaard. Teneinde te vermijden dat een dossier onontvankelijk zou worden verklaard wegens ontbrekende gegevens lijkt een schriftelijke verificatie van de telefonisch ingediende aanvraag telkens aangewezen teneinde te vermijden dat het dossier wegens ontbrekende of onduidelijke gegevens onontvankelijk zou worden verklaard.

Het verdient daarnaast aanbeveling het koninklijk besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie overeenkomstig te wijzigen om in deze telefonische indieningsmogelijkheid te voorzien. Bovendien zal ook een aanpassing van het procedurereglement van de ombudsdienst voor energie dienen te gebeuren.

3. Conclusie

Het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers poogt een antwoord te bieden op de noodzaak tot een grotere toegankelijkheid tot energieleveranciers, voornamelijk voor kwetsbare groepen. Daartoe voorziet het wetsvoorstel in telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid via elektronische post van energieleveranciers. Verder wordt ook gepoogd om, indien een geschil ontstaat met de energieleverancier, de toegankelijkheid tot de ombudsdienst voor energie te vergroten. Het wetsvoorstel voorziet daartoe dat het mogelijk moet zijn om op telefonische wijze klachten in te dienen bij de ombudsdienst. Niettemin vereisen verschillende aspecten van de voorgestelde wijzigingen een grondige analyse.

Het voorzien in een telefonische mogelijkheid tot indiening van klachten bij de ombudsdienst voor energie met schriftelijke neerslag en behandeling komt tegemoet aan deze problematiek en lijkt juridisch mogelijk te zijn. Anderzijds blijkt uit de lezing van het artikel 3 van het wetsvoorstel en het actuele procedurereglement van de Ombudsdienst voor energie dat deze werkwijze vandaag al toegepast lijkt te worden door de Ombudsdienst voor energie.

Wat de dienstverlening betreft, namelijk het voorzien in een telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid via elektronische post van energieleveranciers, stellen zich echter vragen over de wettelijke bepalingen waarin deze verplichting wordt opgenomen, evenals over de reikwijdte ervan, wat op zijn beurt twijfels oproept over de haalbaarheid voor leveranciers.

Zo stelt zich de vraag of artikel 15/5bis, §11/1/1, 8°, Gaswet wel de correcte wettelijke bepaling vormt voor de invoeging van deze verplichting tot telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid via elektronische post?

Daarnaast bestaan er vragen over de reikwijdte en haalbaarheid van deze verplichting in hoofde van de leveranciers. Deze vragen rijzen door het gebruik van onduidelijke noties als “het nodige doen [...] om steeds bereikbaar te zijn” en de ruime definitie van kantooruren. Ten slotte dient ook de notie “naargelang de aard van de afspraak” verder verduidelijkt te worden en verdient het aanbeveling te opteren voor “naargelang de keuze van de huishoudelijke afnemer of kmo”. Het verdient bovendien aanbeveling om in artikelen 2 en 4 van het wetsvoorstel gebruik te maken van “huishoudelijke afnemer” in plaats van “consument”.

Onze diensten blijven volledig tot uw beschikking voor alle vragen met betrekking tot dit dossier.

Nancy Mahieu
(Signature)

Digitaal ondertekend door
Nancy Mahieu (Signature)
Datum: 2025.04.01 14:39:10
+02'00'

Nancy MAHIEU

Directeur Generaal

Algemene Directie Energie

Jérôme Debrulle
(Signature)

Digitally signed by
Jérôme Debrulle
(Signature)
Date: 2025.03.21
18:04:38 +01'00'

Jérôme DEBRULLE

Directeur Generaal

Algemene Directie Economische Reglementering

Advies over het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (DOC 56 073/001)

Vanwege de Ombudsdienst voor Energie aan de commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers

Problemen van energiekanten om hun energieleverancier te bereiken, in het bijzonder ook telefonisch, zijn bij de Ombudsdienst voor Energie al te zeer gekend. Zo werden in 2024 360 klachten in verband met de telefonische bereikbaarheid van de leverancier geregistreerd. Hierbij moet men er rekening mee houden dat er ook klachten zijn die betrekking hebben op een ander probleem en waarbij in de formulering van de klacht niet noodzakelijk melding wordt gemaakt van het bijkomende probleem dat de leverancier hieromtrent niet bereikbaar was.

In hetzelfde jaar heeft onze dienst 5.334 telefonische oproepen ontvangen, waarvan er 3.844 (dus bijna drievierden) voor de leverancier bestemd waren. Dikwijls wordt de beller geïnformeerd om zich met een bepaalde vraag of probleem tot de leverancier te wenden, waarna we te horen krijgen dat de betrokkene dit al talrijke malen vergeefs heeft geprobeerd.

1

Verder stellen wij vast dat leveranciers soms energieleveringsovereenkomsten aanbieden, eventueel met een relatief voordeliger tarief, maar met de bedongen voorwaarde dat de leverancier voor de klant telefonisch niet bereikbaar is. Het is dan nog de vraag of zulks altijd conform de wetgeving is.

Zo luidt artikel XVI.2 van boek XVI van het Wetboek economisch recht, die een algemene bepaling is die ook op andere sectoren van toepassing is, als volgt:

“Art. XVI.2. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en voor zover een klachtendienst bestaat, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage" "gekwalficeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".”

Bijgevolg kan de telefonische bereikbaarheid voor de consument enkel contractueel worden uitgesloten wanneer de energieleverancier helemaal geen klachtendienst heeft.

Het zogenoemde [Consumentenakkoord](#) voert eveneens een garantie in wat betreft de zekerheid voor de consument wanneer een mondelinge afspraak tot stand is gekomen:

“Art. 4.1. De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de energieleverancier richt of zijn klacht bij hem indient.

De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.” (punt 4.1 van het Consumentenakkoord)

Hierbij moet men voor ogen houden dat het Consumentenakkoord een vorm van zelfregulering is, dat niet door alle leveranciers is ondertekend en waarbij ondernemingen vrij kunnen toetreden of vertrekken.

Een ingreep via de wetgeving is met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid van leveranciers zeker op zijn plaats.

2

In het memorandum van de Ombudsdienst voor Energie (juli 2024), pleiten wij voor een wettelijke verankering van deze telefonische bereikbaarheid, met inbegrip van de schriftelijke bevestiging van telefonisch gemaakte afspraken (beleidsadvies 14, blz. 34).

De toevoeging van de verplichte schriftelijke bevestiging lijkt ons een noodzaak. In klachten die bij onze dienst toekomen, lezen wij dikwijls dat er telefonisch contact is geweest tussen de klant en de leverancier, maar dat daarvan geen enkele schriftelijke neerslag voorhanden is.

Het wetsvoorstel komt ook tegemoet aan onze wens om ook de registratie van telefonische klachten bij de Ombudsdienst voor Energie mogelijk te maken (beleidsadvies 20 van hetzelfde memorandum, blz. 44). Heden worden vele klachten ingediend via het klachtenformulier op de website, per e-mail en sommige per post. Uit de telefonische oproepen bij onze dienst kunnen wij afleiden dat dikwijls meer kwetsbare en oudere mensen niet de elektronische middelen hebben om een klacht in te dienen en er niet toe komen een klacht per brief in te dienen. Wij pleiten er dan ook voor om deze vorm van uitsluiting ongedaan te maken.

Enkele artikelsgewijze opmerkingen

Artikelen 2 en 4

Wij stellen voor om het einde van het nieuwe tweede lid te herschrijven als volgt: “...per telefoon gedurende de kantooruren en aan normaal lokaal tarief, evenals per elektronische post.”

Met dit voorstel wensen wij te verhinderen dat nieuwe drempels voor de telefonische bereikbaarheid worden ingebouwd, door de aanrekening van extra kosten bovenop het tarief dat de eindafnemer normaal mag verwachten.

Artikel 3

Vormelijke aanpassing: in de laatste zin “aanklager”/“plaignant” vervangen door “eindafnemer”/“client final”, zoals in het begin van de voorgestelde bepaling (eenvormigheid van terminologie).

3

Steeds bereid tot verdere toelichting, groeten we
Met de meeste hoogachting,

Eric
Houtman
(Signature)  Digitally signed by
Eric Houtman
(Signature)
Date: 2025.03.24
16:45:33 +01'00'

ERIC HOUTMAN
Ombudspersoon voor Energie

MAURICE BOHET
Médiateur de l’Energie

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
Monsieur Jeroen Soete
Président de la Commission Energie,
Environnement et Climat
1008 BRUXELLES

Direction
Contrôle prix et comptes

Votre référence

Personnes de contact

Bruxelles
31.03.2025

Notre référence
2025/P101/V213-PE 03.28
SJO/SDE/kfe

Avis (A)3015 sur une proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie

Monsieur le Président,

Le 27 février 2025, la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) a reçu votre courrier lui demandant de rendre un avis sur une proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie. La CREG a sollicité, par courrier du 14 mars, un report du délai pour la remise de notre avis du 24 mars au 3 avril 2025. Néanmoins, au vu du passage de cette proposition à la Chambre ce mardi 1^{er} avril, nous vous envoyons notre avis ci-joint.

La proposition de loi imposerait aux fournisseurs d'énergie d'être joignables par téléphone et par courrier pendant les heures de bureau, définies de 8h à 20h les jours ouvrables dans la proposition, et de confirmer par écrit tout accord verbal dans les 24h.

Dans cet avis, nous mentionnons que la CREG a soutenu et continue de soutenir un renforcement de la protection des consommateurs, notamment les plus vulnérables, face à la fracture numérique en matière d'accessibilité et de fonctionnement des services clientèle des fournisseurs d'énergie.

De plus, la CREG soulève les potentiels impacts des obligations qui pourraient se répercuter par une augmentation des tarifs sur le marché *retail*. Plus particulièrement, en impactant à la hausse les tarifs des offres digitalisées (avec moins d'accessibilité en cas de problème) proposant des prix avantageux, cette décision pourrait avoir un impact sur le tarif social.

Finalement, la CREG propose d'envisager la possibilité de permettre des offres digitalisées non soumises à ces obligations si les clients sont correctement informés et les contrats transparents, afin de laisser l'accès à des tarifs plus avantageux. Cette exception devrait toutefois être encadrée par la

réglementation et respecter l'obligation de fournir un numéro de téléphone sur leurs factures, prévue dans l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité, tout en permettant d'être plus souple sur la plage horaire imposée.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations respectueuses.

Digitally signed by
CREG on behalf of
Sigrid Jourdain
Date: 31/03/2025
10:13:14

Digitally signed by
CREG on behalf of
Koen Locquet
Date: 31/03/2025
10:13:25

Sigrid JOURDAIN
Directrice

Koen LOCQUET
Président du Comité de direction

Annexe : Avis (A)3015 sur une proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie.

— CREG —

Avis

(A)3015
31 mars 2025

Avis sur une proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie

Articles 23, § 2, alinéa 1, de la loi du 29 avril 1999 relative à
l'organisation du marché de l'électricité, et 15/14, § 2, alinéa 1, de la
loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres
par canalisations

Non-confidentiel

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
INTRODUCTION	3
1. AVIS DE LA CREG	4
1.1. Objectifs de la proposition	4
1.2. Avis de la CREG	4
1.2.1. Renforcer la protection des consommateurs, en particulier les plus vulnérables.....	4
1.2.2. Envisager une exception bien encadrée pour les offres digitalisées	6
2. CONCLUSION	7

INTRODUCTION

Le 27 février 2025, la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (CREG) a reçu un courrier électronique de la commission de l'Énergie, de l'Environnement et du Climat de la Chambre des représentants de Belgique lui demandant de rendre un avis sur une proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie - ci-après « la proposition de loi ».

La CREG rend ci-après l'avis sollicité, approuvé par son comité de direction via procédure écrite le 31 mars 2025.

1. AVIS DE LA CREG

1.1. Objectifs de la proposition

1. La proposition de loi a pour but d'améliorer l'accessibilité des services clientèle des fournisseurs et de garantir que tous les consommateurs puissent obtenir des informations ou résoudre des problèmes en accédant aux canaux de communication du fournisseur, tels que le téléphone et le courrier électronique. La proposition vise à renforcer le service client des fournisseurs et la confiance des consommateurs dans le marché de l'énergie.

À cet effet, la proposition de loi prévoit d'imposer aux fournisseurs d'énergie d'être joignables par téléphone et par courrier pendant les heures de bureau, définies dans les développements de la loi comme « *des jours ouvrables, de 8 heures à 20 heures* », et ce par tous les clients indépendamment des conditions contractuelles. Elle prévoit également que les fournisseurs soient tenus de confirmer par écrit tout accord verbal dans les 24h et au plus tard le jour ouvrable qui suit un dimanche ou un jour férié.

1.2. Avis de la CREG

1.2.1. Renforcer la protection des consommateurs, en particulier les plus vulnérables

2. La CREG rappelle que la directive Electricité 2019/944 impose aux fournisseurs l'accessibilité par téléphone pour tout contrat (voir l'annexe I, 1.2(b))¹. Cette disposition a été transposée en droit belge au travers de l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité, qu'ils s'agisse des factures de décompte et de clôture (art.3,13) ou d'acompte (art.5,8), tant pour les clients résidentiels que pour les PME : « [...] *les données suivantes [...] les coordonnées du fournisseur, soit le numéro de téléphone et soit l'adresse électronique du service clientèle, soit le lien vers le formulaire de contact.* » Bien que cette formulation semble ambiguë (la formule « soit...soit », qui implique un choix entre deux options, n'est pas compatible avec « et », qui implique une simultanéité) - la correction grammaticale de cette phrase peut être remise en question. En néerlandais, cet article ne laisse pas la place au doute : « *de contactgegevens van de leverancier, zijnde het telefoonnummer en ofwel het e-mailadres van de klantendienst ofwel de link naar het contactformulier* »². Si cette obligation se limite à la mention d'un numéro de téléphone sur les factures, elle implique que le fournisseur doive être joignable au téléphone, et ce pour tous les types de contrats, y compris les offres digitalisées. Cette joignabilité minimale n'est toutefois pas soumise à des conditions plus précises, voire plus contraignantes, telle que des plages horaires définies. Par conséquent, la proposition de loi va plus loin que l'arrêté royal précité dans les obligations imposées aux fournisseurs en matière d'accessibilité par téléphone.

3. La CREG soutient par ailleurs le principe selon lequel les consommateurs moins familiarisés avec les outils numériques devraient pouvoir accéder facilement aux services proposés par les fournisseurs d'énergie, en particulier en matière de communication relative au contrat du client. En effet, comme

¹ Voir [Directive \(UE\) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE](#)

² Voir [Arrêté royal du 9 décembre 2021](#)

mentionné dans notre communiqué de presse du 22 novembre 2024, « *L'accessibilité et le fonctionnement des services clientèle en général ont récemment fait l'objet de plusieurs discussions dans la presse. L'électricité et le chauffage sont des besoins de première nécessité pour chaque ménage. Par ailleurs, la communication entre les fournisseurs d'énergie et le consommateur se digitalise de plus en plus. La pratique nous montre que la communication numérique est un obstacle pour de nombreux ménages, l'absence/ la limite d'accès à la communication numérique, la complexité des systèmes, Pour faire face au risque d'aggravation de la fracture numérique et au risque potentiel de précarité énergétique, une proportion très importante des consommateurs a besoin d'un service de base de qualité et accessible, et ce, sans surcoût par rapport aux services numériques. Pour la CREG, la possibilité de contacter un collaborateur du fournisseur par téléphone et la communication contractuelle sur papier, y compris la facturation, sont des piliers importants de ce service de base.* »³.

4. La CREG trouve important de lier cette proposition à un renforcement de la transparence des offres quant à leurs conditions associées, afin que les contrats correspondent aux compétences numériques des consommateurs. En effet, d'après les données de Statbel⁴, si 96% de la population entre 16 et 74 ans utilise internet, seuls 60% des 75-89 ans surfent sur le web. Bien que la gestion du contrat d'énergie ne compte pas parmi les activités étudiées par Statbel dans ce contexte, il apparaît que moins de la moitié des seniors utilisent internet pour des actions de banque en ligne, tandis que seuls 16% d'entre eux ont recours au commerce en ligne. Les personnes âgées semblent donc peu enclines à opter volontairement pour un contrat d'énergie 100% digitalisé, qui implique entre autres de consulter et de régler ses factures en ligne. De plus, bien que l'accès des ménages belges à une connexion internet à domicile ait augmenté au cours des dernières années, pour passer de 92% en 2021 à 94% en 2024⁵, cette connexion à domicile ne va pas forcément de pair avec une maîtrise des outils numériques. En effet, en 2023, 40% des Belges étaient en situation de « vulnérabilité numérique », c'est-à-dire qu'ils n'utilisaient pas internet (5%) ou avaient des compétences numériques limitées (35%). Cette vulnérabilité numérique touchait en particulier les plus âgés (61% des 65-74 ans) et les ménages aux faibles revenus (59%)⁶.

5. De plus, une personne en difficulté financière pourrait être tentée de déclarer faussement qu'elle maîtrise les outils numériques pour accéder aux contrats avec limitation des canaux de communication généralement moins chers par crainte d'être stigmatisée ou par volonté de souscrire au contrat le plus avantageux en terme de prix, quelles que soient les conditions et contraintes y associées. Il est donc essentiel de renforcer l'information lors de la conclusion des contrats afin de s'assurer que chaque consommateur fasse un choix réellement éclairé et en connaissance des implications en termes d'accessibilité au service client.

6. À cet égard, la CREG signale que sa proposition d'imposer aux fournisseurs ayant au moins 200.000 clients de proposer un produit standard afin de faciliter la comparabilité des produits pour les consommateurs peut être associée aux objectifs de la proposition de loi. En effet, le produit standard porterait uniquement sur l'énergie et exclurait tout service supplémentaire. Il garantirait la fourniture d'un service de base complet, incluant l'envoi de factures papier ou la possibilité de contacter le fournisseur par différents canaux, sans se limiter au contact en ligne⁷. Par conséquent, ce produit standard devrait être soumis aux obligations prévues dans la proposition de loi afin de pouvoir répondre aux besoins des clients qui souhaitent souscrire à un produit de base auprès d'un fournisseur joignable par téléphone, qu'ils soient en situation de vulnérabilité numérique ou non.

³ Voir <https://www.creg.be/sites/default/files/assets/Publications/Press/PR241122FR.pdf>

⁴ Voir <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#panel-14>.

⁵ Voir [Baromètre de l'Inclusion Numérique 2024](#) de la Fondation Roi Baudouin, p. 8

⁶ Ibid

⁷ Voir [Mémorandum de la CREG du 12 juillet 2024 à l'attention du formateur pour le gouvernement fédéral](#), p.13

1.2.2. Envisager une exception bien encadrée pour les offres digitalisées

7. Néanmoins, la CREG attire l'attention sur le fait que les offres digitalisées des fournisseurs, qui restent soumises aux dispositions de l'arrêté royal du 9 décembre 2021 précité, sont souvent les moins chères. Ceci semble résulter de l'accessibilité principalement en ligne des fournisseurs pour ce genre de contrat, susceptible de réduire leurs frais de communication. Si l'accès téléphonique du service clientèle des fournisseurs de 8h à 20h pendant les jours ouvrables était imposé également pour ces offres, il est possible que cette obligation ait des répercussions à la hausse sur les tarifs concernés. Par conséquent, les consommateurs qui opteraient volontairement pour un contrat d'énergie digitalisé en raison de son prix avantageux verraient leur tarif augmenter en raison de l'ajout d'un service auquel ils n'auraient pas choisi de souscrire. Il serait donc souhaitable que ces contrats restent proposés, en s'assurant que les consommateurs y souscrivent de manière volontaire, sans démarchage, au moyen d'un accord officialisé par exemple par signature électronique authentifiée. Une exception bien encadrée à l'obligation d'accessibilité téléphonique de 8h à 20h pourrait ainsi être envisagée pour ces offres si elles correspondent au public cible, afin de trouver un équilibre entre inclusion numérique et liberté de choix des consommateurs.

8. Par ailleurs, la mise en place d'un service clientèle garantissant non seulement une accessibilité téléphonique de 8h à 20h pendant les jours ouvrables tant pour les consommateurs résidentiels que pour le PME, mais aussi la confirmation écrite de tout accord verbal, est susceptible d'entraîner une augmentation des frais de communication pour les fournisseurs. Ces frais pourraient en retour être répercutés sur l'ensemble des offres sur le marché *retail*. Ces obligations supplémentaires pourraient également générer une dilution des moyens existants des fournisseurs affectés à leur service clientèle, risquant d'en affecter la qualité. Il est donc important de mesurer le coût d'opportunité de cette proposition de loi et son impact sur l'efficacité réelle de l'assistance fournie aux consommateurs.

9. La CREG attire en particulier l'attention sur l'impact potentiel de cette proposition de loi sur le tarif social fédéral. En effet, si l'obligation d'accessibilité du service clientèle téléphonique de 8h à 20h pendant les jours ouvrables entraîne une hausse des tarifs des offres les plus abordables pour les clients résidentiels, cela pourrait mécaniquement faire augmenter le tarif social, celui-ci étant calculé sur la base des contrats les moins chers du marché des principaux fournisseurs d'énergie. Cette augmentation réduirait ainsi l'efficacité du tarif social pour les ménages les plus vulnérables. Il serait important d'évaluer cet effet afin de s'assurer que l'amélioration de l'accessibilité des services ne pénalise pas involontairement les bénéficiaires du tarif social.

2. CONCLUSION

10. Pour conclure, la CREG est favorable à la proposition d'amélioration de l'accessibilité des services clientèle des fournisseurs en matière d'accessibilité téléphonique et de communication écrite, et rappelle que les fournisseurs sont déjà tenus de mentionner leur numéro de téléphone sur leurs factures de décompte et de clôture. Elle attire toutefois l'attention sur la potentielle répercussion d'une obligation plus contraignante - concernant par exemple les plages horaires d'accessibilité des services téléphoniques - sur les tarifs proposés aux consommateurs résidentiels et aux PME. Par conséquent, la CREG estime pertinent d'envisager de laisser la possibilité aux clients correctement avertis d'opter pour des contrats digitalisés, qu'il s'agisse de clients résidentiels ou de PME. Cette exception devrait toutefois être précisément encadrée dans la réglementation.

11. La CREG réitère sa proposition d'instaurer l'obligation pour les fournisseurs ayant au moins 200.000 clients de proposer un produit standard, qui garantirait la fourniture d'un service de base complet, incluant l'envoi de factures papier ou la possibilité de contacter le fournisseur par différents canaux, sans se limiter au contact en ligne. Ce produit standard devrait dès lors être soumis aux obligations prévues dans la proposition de loi en matière d'accessibilité du service clientèle des fournisseurs.

///

Pour la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz :

Digitally signed by
CREG on behalf of
Sigrid Jourdain
Date: 31/03/2025
10:13:08

Sigrid JOURDAIN
Directrice

Digitally signed by
CREG on behalf of
Koen Locquet
Date: 31/03/2025
10:13:27

Koen LOCQUET
Président du Comité de direction



STANDPUNT

Onderwerp: Adviesvraag over het Wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers

Datum: 24 March 2025

Contact:

Telefoon:

Mail:

Bijgaand volgen de opmerkingen van FEBEG op het [Wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid](#).

Samengevat: risico op negatieve gevolgen voor de klant

FEBEG begrijpt de intentie van het wetsvoorstel voor een toegankelijke en efficiënte klantenservice. Net als de indiener heeft FEBEG het **belang van de klant** voor ogen en is zij steeds bereid om hierover in dialoog te gaan vanuit het oogpunt om alle klanten, inclusief deze met minder digitale vaardigheden, te laten genieten van een zo ruim mogelijk energieaanbod aan de goedkoopste prijzen.

Nochtans is FEBEG van mening dat met dit Voorstel het beoogde doel niet zal worden bereikt en dat het eerder een aantal negatieve gevolgen zou teweegbrengen voor de klanten:

- De verplichte telefonische bereikbaarheid tussen 8u en 20u, betekent bijkomende financiële lasten wat ertoe zal leiden dat **de goedkoopste contracten zullen verdwijnen** (ingevolge de gestegen cost-to-serve). Dit zou dus neerkomen op een **vermindering van het energieaanbod**, waardoor klanten minder keuze zouden hebben.
- Ook zullen kosten van niet-online contracten stijgen door de verlenging van de kantooruren tot 20.00 uur doordat de cost-to-serve verhoogt.
- De **concurrentie zal afnemen** door het mogelijks verdwijnen van 100% digitale spelers die niet over de middelen beschikken om een callcenter te financieren.
- Bovendien zal het **sociaal tarief** automatisch **stijgen** als de goedkoopste aanbiedingen (voornamelijk online) zouden verdwijnen.
- Ook zal met dit Voorstel de klantenservice niet meer toegankelijk of efficiënt verlopen. **Online contracten zijn geen inperking van de klantenservice**, wel worden



STANDPUNT

de klanten op een **andere manier** bijgestaan. De vragen worden nog steeds gelogged, maar beantwoord via chatbox, contactformulier of per email wat de responstijd sterk inkort omdat klanten direct naar de juiste kanalen worden geleid.

Bijkomend strookt dit initiatief niet met de **Europese doelstellingen inzake digitale transformatie** en de wens, verplichtingen én de beslissingen van de overheid om zowel huishoudens als KMO's richting digitalisering te bewegen (PEPPOL, e-gov,...). Het is dan ook in tegenspraak met het beleid dat professionele klanten worden opgenomen in dit voorstel.

Ook stellen er zich vragen naar **discriminatie** ten opzichte van andere sectoren (bvb. telecom, water,...) die niet worden onderworpen aan deze bijkomende maatregelen.

Wat betreft het voorstel dat telefonische klachten tevens als klacht kunnen worden geregistreerd bij de Ombudsdienst voor energie, vraagt Febeg dat een **correcte definitie wordt voorzien van een klacht** zodat het voorstel niet leidt tot een toename van het aantal onontvankelijke klachten. Ook moet de **financiering** van de Ombudsdienst dringend worden herzien (niet-ontvankelijke versus ontvankelijke klachten met een eerlijke verdeling van de kosten volgens de veroorzaker van de klacht).

FEBEG vraagt om dit voorstel niet goed te keuren en een constructief overleg met de sector op te starten om alternatieven te bespreken.

FEBEG nodigt uit tot overleg om alternatieven te bespreken

FEBEG meent dat het voorstel omwille van de aangehaalde redenen niet kan weerhouden worden en dat er alternatieven bestaan om tegemoet te komen aan het beoogde doel. Het probleem ligt immers niet zozeer bij de bereikbaarheid van de leveranciers.

Bij het zoeken naar alternatieven is het voor energieleveranciers belangrijk dat zij de **vrijheid** behouden om **commerciële aanbiedingen te doen die een positieve impact hebben op de eindfactuur van de klant en bijdragen aan de evolutie naar een koolstofneutrale samenleving**. Tegelijk blijven alle burgers, inclusief digitaal zwakkere, toegang hebben tot een **ruim aanbod aan niet-digitale contracten met telefonische bereikbaarheid**.

FEBEG is graag bereid hierover in overleg te gaan en voorstellen te doen en te bespreken voor verschillende pistes die rekening houden met het beoogde doel van het wetsvoorstel, b.v. de mogelijkheid tot een telefonisch contact op verzoek voor huishoudens.



STANDPUNT

FEBEG herhaalt hierbij het belang om rekening te houden met de digitale evoluties zodat klanten kunnen genieten van de voordelen van de energietransitie en om de factuur voor iedereen betaalbaar te houden.

Gedetailleerde opmerkingen op de voorstellen m.b.t. bereikbaarheid/toegankelijkheid

1. Goedkoopste contracten zullen verdwijnen: vermindering aanbod, daling concurrentie, stijging sociaal tarief

Bijkomende logistieke en financiële lasten voor de energieleveranciers

Men kan er niet omheen dat het voorzien van een bereikbaarheid per telefoon tussen 8u en 20u een **effectieve kost** met zich meebrengt. Op vandaag is de klantenservice tot 18.00 of 19.00 uur bereikbaar, dit omdat de leveranciers hebben vastgesteld dat er geen vraag is naar telefonische bereikbaarheid na 18h00.

We stellen overigens vast dat ook de overheidsdiensten niet bereikbaar zijn tot 20u. Enkele voorbeelden: de Federale Overheidsdienst financiën, de Federale Overheid Economie, KMO, Middenstand en energie, ... zijn bereikbaar elke werkdag tot 17uur; de infolijn van de Waalse Overheid is bereikbaar tussen 8u30 en 17u, het gratis informatienummer 1700 van de Vlaamse overheid tot 19u,

Voor de online contracten, betreft dit een bijkomende kost bedoeld voor een klantensegment dat er bewust voor heeft gekozen om digitaal en online te communiceren met de energieleverancier. Zeker de jonge generatie wil niet betalen voor een dienst die ze niet gebruiken.

Ook voor niet-online contracten betekent dit hogere kosten door de verlenging van de kantooruren tot 20.00 uur.

Het zal de klanten niet ten goede komen

Deze bijkomende logistieke en financiële lasten voor de energieleveranciers ingevolge dit voorstel zullen de klanten niet ten goede komen.

Zo zullen ingevolge dit voorstel de **goedkoopste contracten verdwijnen** door de gestegen *cost-to serve*. Als resultaat zal dit leiden tot een **vermindering van het energieaanbod** van



STANDPUNT

leveranciers. De goedkoopste online contracten zouden immers verdwijnen, waardoor klanten minder keuze zullen hebben.

Een ander gevolg is dat de **concurrentie zal afnemen** door het mogelijks verdwijnen van de op vandaag 100% digitale spelers die mogelijk niet over de middelen beschikken om een callcenter te financieren.

Bovendien zou dit ook een impact hebben op het **sociaal tarief dat automatisch zal stijgen** als de goedkoopste aanbiedingen (voornamelijk online) zouden verdwijnen. Het sociaal tarief wordt immers onder meer vastgesteld op grond van het laagste commerciële tarief dat de energieleveranciers aanbieden.

De facto, menen wij zelfs te mogen stellen dat dit voorstel zou neerkomen op een verbod op het aanbieden van de goedkoopste contracten en dit voor klanten die vrijwillig voor online contracten kiezen. Klanten worden immers tijdens de precontractuele fase erop gewezen dat online contracten een onlinedienstverlening voorzien. Tijdens de ondertekening kennen de klanten kenmerken van dergelijk contract en kiest de klant hier ook bewust voor.

2. Online service is geen inperking van de klantendienst, wel worden de klanten op een andere manier bijgestaan

Onlinedienstverlening: verhoogt efficiëntie en toegankelijkheid

FEBEG is niet overtuigd dat met dit Wetsvoorstel de klantenservice meer toegankelijk of efficiënt zal verlopen. Er is de misvatting dat er bij online contracten geen adequate klantenservice of klachtenbehandeling zou zijn. Klanten van online contracten, genieten wel degelijk een correcte dienstverlening en worden via digitale kanalen meteen doorverwezen naar het juiste kanaal. Inderdaad, de vragen van de klanten worden nog steeds gelogged en er komt ook steeds een antwoord, hetzij via chatbox of per email.

Nog in dit verband benadrukken wij dat het contactformulier leidt tot een **optimalisatie** om klanten beter van dienst te zijn. Het contactformulier maar ook de chatbox zijn dus essentiële tools om klantenvragen sneller en efficiënter af te handelen. We stellen bovendien vast dat ook de overheden de efficiëntie ervan inzien en meer een meer gebruik maken van een contactformulier en zelfs van de chatbox.

Uit bevragingen blijkt ook dat voor de betrokken klantengroep, die expliciet voor online contracten hebben gekozen, tevreden zijn met deze service. De klant vindt eenvoudig zijn



STANDPUNT

weg tot deze zaken, mede dankzij de enorme inspanningen en investeringen van de energieleveranciers sinds de crisis. .

Bevestiging definitie 'elektronische post'

Waar het Wetsvoorstel de terminologie "elektronische post" hanteert, gaat FEBEG er van uit dat dit overeenkomt met de definitie in het Wetboek Economisch Recht en de verduidelijking door de [FOD Economie](#). De opname van deze definitie in de artikelsgewijze toelichting of in de tekst zou de rechtszekerheid verhogen.

3. Waken over een coherent beleid ten opzichte van professionele klanten en KMO's

Digitale transformatie is een feit

De variëteit aan beschikbare communicatiekanalen om de klanten te helpen is op vandaag zeer ruim: post, telefoon, chat, Facebook, e-mail, contactformulier, en binnenkort de WhatsApp... Hierbij wordt meer en meer ingezet op de digitale kanalen zoals de e-mail en de chatbox. Dit sluit ook aan met de vaststelling dat meer en meer klanten op vandaag bewust kiezen voor online contracten omwille van het feit dat dergelijke contracten ook effectief goedkoper zijn doordat alles online kan worden afgehandeld.

Dit is ook conform met de sterke wens van de Europese Commissie om de digitalisering van Europa te bevorderen, met name in de relaties tussen consumenten en bedrijven en in programma's gericht op de digitale inclusie van bevolkingsgroepen die nog niet digitaal zijn. Zie de '[European Declaration on Digital rights and Principles](#)'. Investeren in digitale inclusie is cruciaal en wat je investeert in niet-digitaal, kan je niet meer investeren in digitale inclusie.

Dit wetsvoorstel strookt ons inzien dan ook niet met de Europese wens en de ingeslagen weg van overheden om zowel huishoudens als klanten te sturen richting **digitalisering**. Denken we maar aan de dynamische contracten, verplichte e-facturatie ook voor KMO's (PEPPOL), digitalisering aangespoord vanuit de overheid (e-Box, taxonweb...).

FEBEG is van mening dat de overheid de digitalisering voor alle betrokken actoren actief moet ondersteunen en vermijden dat er maatregelen in het leven worden geroepen die deze transformatie zouden vertragen. Dat betekent concreet het faciliteren door de



STANDPUNT

overheid van deze digitale transformatie door in te zetten op digitale basisvaardigheden, connectiviteit, versnelde van de uitrol digitale meter etc.

Verhoging planlast

Ook het Regeerakkoord verwijst naar minder **administratieve lasten** bij bedrijven, terwijl met dit voorstel er net extra lasten/kosten worden opgelegd aan de energieleverancier en dit ook voor een groep klanten die bewust deze diensten niet heeft gevraagd.

Bijkomend stellen we vast dat dit wetsvoorstel ook van toepassing is op de **KMO's**, zijnde professionele klanten. De energieleveranciers (waarvan er heel wat zelf ook KMO zijn), merken dat meer en meer KMO's inzetten op digitalisering, net ook vanuit de push van de overheid (denken we maar aan de verplichte e-facturatie). Dit voorstel lijkt nu eerder de omgekeerde richting uit te gaan.

4. Bevestiging van mondelinge afspraken. Enkel de bevestiging van relevante informatie is wenselijk en binnen redelijke termijn

Enkel de bevestiging van relevante informatie is wenselijk

Het lijkt ons evident dat bedoeld is dat enkel die zaken die direct relevant zijn voor het huidige contract van de klant bevestigd moeten worden. Dit vanuit het oogpunt om geen onnodige werklast te creëren.

Voor vragen niet relevant voor het huidige contract is het weinig zinvol om deze te bevestigen. Wij verwijzen hiervoor naar de desbetreffende bepalingen in het Consumentenakkoord – punt 4.1 (eigen onderlijning): *‘De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur’.*



STANDPUNT

Bevestiging binnen de 48 u meer haalbaar

Noch het Consumentenakkoord voor energie noch het KMO-Akkoord voorzien een timing voor de bevestiging van mondelinge afspraken.

FEBEG vraagt zich bovendien af of de verplichting om mondelinge afspraken schriftelijk te bevestigen binnen 24 uur praktisch uitvoerbaar is, met name in drukke periodes. Denken we maar aan momenten met pieken ingevolge de aankondiging van een overheidsmaatregel.

Teneinde het proportioneel en haalbaar te houden vragen wij dat de duur minstens verlengd wordt tot een bevestiging van de relevante afspraken binnen de 48u.

5. Energiesector benadeeld t.o.v. andere sectoren

Er stellen zich vragen naar discriminatie ten opzichte van andere actoren (bv de groepsaankopen, aanbieder van flex diensten), maar tevens ook andere sectoren die niet worden onderworpen aan deze bijkomende maatregelen.

Daarenboven is dit voorstel ons inzien ook contraproductief daar de klanten niet langer van de goedkoopste onlineproducten zouden kunnen genieten.

Aanpassing elektriciteits- en gaswet: Indienen van klachten bij Ombudsdienst nu ook telefonisch

Klachten bij de Ombudsdienst zouden voortaan ook via telefoon kunnen worden ingediend, waarna deze een schriftelijke weerslag krijgen en vervolgens worden doorgestuurd naar de leverancier. Wij begrijpen dat de Ombudsdienst in 2023 meer dan 6000 telefonische vragen en klachten heeft ontvangen, dewelke niet naar de leverancier werden doorgestuurd, en dus 'ongefinancierd' bleven.

We stellen ons vragen bij dit Voorstel, want er is een wezenlijk verschil tussen een vraag en een klacht. **We pleiten daarom voor een duidelijke, transparante (her)definiëring van een klacht.** De Ombudsdienst werd immers in het leven geroepen als een 'beroepsinstantie', wanneer geen bevredigende oplossing kan worden gevonden bij een eerste contact tussen klant en leverancier. Men dient terug te keren naar deze essentie. Zo niet, riskeert dit



STANDPUNT

Voorstel immers een toename van het aantal onontvankelijke klachten waarvoor uiteindelijk de energieleveranciers moeten betalen.

Ter illustratie, uit het jaarrapport van de Federale Ombudsdienst voor het jaar 2023 blijkt dat er of 24.615 vragen en klachten werden ingediend (blz. 2 van het activiteitenverslag). Er waren 9.669 ontvankelijke klachten (blz. 48 van het activiteitenverslag). Van de klachten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is, waren er 49% niet ontvankelijk. Van deze niet ontvankelijke klachten is 73,8% niet-ontvankelijk omdat de klant niet eerst voorafgaandelijke stappen heeft genomen naar de energieleverancier en 21,1% omdat de klant op het zelfde moment de Ombudsdienst en de leverancier gecontacteerd heeft. Als we het percentage niet ontvankelijke klachten omrekenen komt dit er dus op neer dat **ongeveer 36% van de klachten die tot de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen niet ontvankelijk** is omdat de klant niet eerst zijn energieleverancier heeft gecontacteerd. Bij ruwe benadering vertegenwoordigde dit een kost van om en bij de 850 kEUR. Deze onontvankelijke klachten zouden financieel niet ten laste mogen vallen van de leveranciers.

Verder in dit verband vraagt FEBEG een **wijziging van de verdeelsleutels voor de financiering** van de Ombudsdienst voor energie met een gelijke verdeling tussen klachten ten aanzien van leveranciers en klachten ten aanzien van netwerkbeheerders. Hierbij zijn wij van mening dat de veroorzaker van de klacht moet instaan voor de bijdrage aan de Federale Ombudsdienst. Dit is de meest transparante regeling om de ombudsbijdragen te bepalen. We stellen immers vast dat de energieleveranciers reeds jaren proportioneel te veel betalen. De energieleveranciers betalen immers 95% van de bijdragen en de netbeheerders slechts 5%, dit terwijl al minstens ongeveer 23% van de klachten betrekking hebben op meterproblemen, toch een bevoegdheid van de distributienetbeheerder.



Wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers, ingediend door de heer Oskar Seuntjens (DOC 56 0736/001)

Telefonische beschikbaarheid

Dit voorstel wil energieleveranciers verplichten om tijdens de kantooruren (8u00-20u00) bereikbaar te zijn via de telefoon en e-mail. Het telefoonnummer van de klantendienst zou ook vermeld moeten staan op alle afrekeningen.

De indiener ijvert voor een laagdrempelige klantenservice, die ook toegankelijk is voor consumenten met beperkte digitale vaardigheden. Deze zijn immers vaak niet vertrouwd met chatbots of online formulieren. Volgens de Barometer Digitale Inclusie had in 2023 5% van de Belgische bevolking (16-76 jaar) geen toegang tot het internet, en maakt liefst 16% er geen gebruik van. Dit percentage klimt tot 21% bij inkomensarme huishoudens. 35% van de bevroagde Belgen heeft een laag niveau van digitale vaardigheden en 40% wordt beschouwd als digitaal kwetsbaar.

Zoals de indiener vermeldt, bestaan er tegenwoordig energiecontracten met enkel onlinedienstverlening:

- Engie: contracten Direct en Basic;
- Luminus: contracten BasicFix en BasicFlex
- TotalEnergies: contracten Pixie en Pixel;
- Mega: contracten Online Flex en Online Fixed;

Sommige kleinere spelers hebben daarnaast geen telefonische klantendienst maar bieden enkel een digitale service aan waardoor ze op kosten besparen en zich zo als prijsbreker kunnen profileren (bijvoorbeeld Energie.be).

De keuze om dienstverlening te beperken tot online kan de consument een prijsvoordeel tot enkele honderden euro's opleveren voor een gemiddeld energieverbruik. Het voorliggende wetsvoorstel zou dit soort contracten verbieden. Het valt te vrezen dat de prijs voor consumenten met dergelijk contract zal stijgen. Marc Van den Bosch, voorzitter van FEBEG, gaf dit al aan in [Het Nieuwsblad](#).

Aan de andere kant kadert deze kwestie in een breder maatschappelijk probleem: de relatieve benadeling van digitaal kwetsbare consumenten tegenover gedigitaliseerde consumenten. In diverse sectoren, van financiële diensten tot het openbaar vervoer, stelt zich dit probleem. Niet-gedigitaliseerde consumenten hebben al minder toegang tot informatie, waardoor zij minder gemakkelijk de meest voordelige formules kunnen kiezen. Daarnaast zijn digital-only contracten geen optie voor hen, aangezien zij dan op geen enkele wijze beroep kunnen doen op dienstverlening en zelfs geen factuur kunnen raadplegen. De facto betalen zij dus meer voor een basisvoorziening als energie, omwille van hun kwetsbare maatschappelijke positie.

Om die reden gaat Testaankoop akkoord met de redenering achter deze maatregel. Het blijft echter de vraag of deze verplichting tot bereikbaarheid werkelijk de niet-gedigitaliseerde consument ten goede zal komen, dan wel louter de prijs zal optrekken voor de consument met digital-only-contract.

Zolang dergelijke contracten bestaan, moeten de marktregulators strikt toegezien op de duidelijke en ondubbelzinnige vermelding dat er geen niet-online dienstverlening inbegrepen is in de desbetreffende formules, zodat consumenten niet voor verrassingen komen te staan wanneer zij telefonisch contact proberen te nemen.

Voor contracten waarin telefonische dienstverlening wel inbegrepen is, pleit Testaankoop tevens voor striktere regelgeving wat wachttijden betreft, naar analogie met de regels die gelden voor de telecomsector: de wachttijd moet beperkt blijven tot 2,5 minuten. Als de klant dan nog geen telefonisch antwoord gekregen heeft, moet hij de mogelijkheid krijgen om zijn of haar telefoonnummer in te geven. De leverancier moet dan ten laatste de dag erna zelf de oproeper terugbellen.

Beschikbaarheid via e-mail

Testaankoop gaat akkoord dat energieleveranciers via e-mail bereikbaar moeten zijn en een werkend e-mailadres moeten vermelden op alle schriftelijke of elektronische afrekeningen. Het is onaanvaardbaar dat klanten van sommige leveranciers niet of slechts met veel moeite een niet no-reply-emailadres terugvinden.

Bevestiging van telefonische afspraak

Testaankoop gaat akkoord met de verplichte bevestiging, via e-mail of sms, van telefonische afspraken, zodat de verplichting ingeschreven in het consumentenakkoord voor alle leveranciers geldt. Het is belangrijk dat de consument kan rekenen op een schriftelijke bevestiging, als geheugensteun en bewijs van de afspraak.

Telefonische klacht bij Ombudsdienst Energie

Testaankoop vindt dat consumenten de mogelijkheid moeten hebben om via de Ombudsdienst een klacht in te dienen en dat de overheid bijkomend moet investeren om deze telefonische bereikbaarheid en opvolging te verzekeren, zo nodig met bijkomend personeel.

Wel wijst Testaankoop erop dat het telefonisch moeilijker is om na te gaan of de consument wel degelijk contact heeft genomen met de leverancier, aangezien hij/zij niet onmiddellijk documenten kan overmaken. Daardoor bestaat het risico dat er vele ongegronde klachten het systeem belasten. Voor de meerderheid van consumenten met voldoende digitale vaardigheden moeten online klachten aangemoedigd worden, om efficiënte afhandeling te bevorderen.

Brussel, 20 Maart 2025

Advies wetsvoorstel betreffende de telefonische bereikbaarheid van energieleveranciers, DOC 56 0736/001

Adviesaanvraag :

*Commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van
volksvertegenwoordigers*

Brederodestraat 21 B-1000 Brussel
TEL +32 2 511 18 40 • info@kbs-frb.be • www.kbs-frb.be

**T.a.v. De heer Oskar Seuntjens**

Voorzitter van de Commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van volksvertegenwoordigers
De Kamer
Leuvenseweg 13
1000 Brussel

20 Maart 2025

Betreffende : Advies [wetsvoorstel](#) betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers, nr. [56 0736/001](#)

Geachte voorzitter,

Graag gaan wij in op de vraag tot advies van de commissie Energie, Leefmilieu en Klimaat op het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers.

Het onderwerp rond de toegankelijkheid van energieleveranciers situeert zich op het kruispunt tussen energiearmoede en digitale inclusie. Twee onderwerpen waarop de Koning Boudewijnstichting de afgelopen jaren zeer actief is geweest is. Onder meer in het aanleveren van objectieve cijfers betreffende beide thematieken.

In het kader van dit advies wensen wij te verwijzen naar de onderzoeksresultaten die, binnen een dienstverlenende context, de noodzaak onderstrepen tot het opzetten van **kosteloze en kwaliteitsvolle niet-digitale alternatieven**, zodat de meest kwetsbare groepen de kans krijgen om volwaardig deel te nemen aan de samenleving.

Hoogachtend,

Caroline George

Caroline George

Head of Program, Armoede en Sociale Rechtvaardigheid



Context

Digitale inclusie

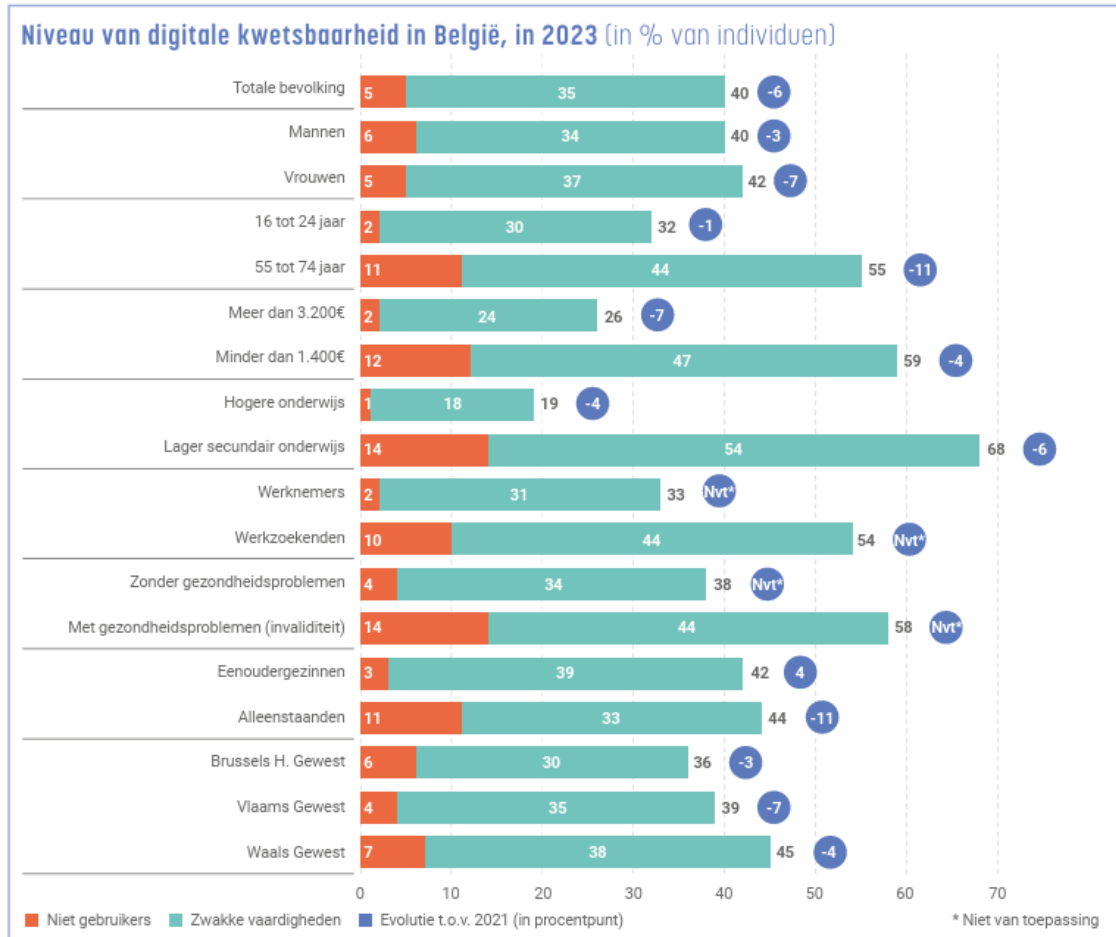
Onze samenleving is zich met rasse schreden verder aan het digitaliseren. Hoewel dit voor veel burgers, organisaties, bedrijven en overheden vaak gepaard gaat met heel wat voordelen, betekent deze evolutie ook een bijkomende uitdaging voor een vaak onderschat deel van de bevolking. Daarom nam de Koning Boudewijnstichting in 2018 het initiatief om de **brede samenleving te sensibiliseren rond deze thematiek door het fenomeen van de ‘digitale kloof’ te objectiveren en te kwantificeren**. Dit tweejaarlijks onderzoek schetst een stand van zaken, en evoluties op het vlak van (de kwaliteit van) digitale toegang, de digitale vaardigheden en het gebruik van essentiële diensten in België.

De laatste [Barometer Digitale Inclusie 2024](#)¹ toont aan dat ondanks positieve evoluties qua online toegang, digitale vaardigheden en gebruik van online dienstverlening, sinds de laatste meting in 2022, de verschillen groot blijven tussen sociaal-economisch en cultureel kwetsbare personen en de rest van de bevolking.

Zo zagen we dat in 2023 40% van de Belgen, tussen 16 en 74 jaar oud, als **‘digitaal kwetsbaar’** beschouwd kon worden. Dit wil zeggen dat ze beschikken over ofwel zwakke digitale vaardigheden ofwel geen gebruik maken van het internet. Afhankelijk van de specifieke doelgroep stijgt dit percentage aanzienlijk. Zo zien we dat dit percentage stijgt tot 68% bij mensen die enkel over een **diploma lager onderwijs** beschikken, 59% bij huishoudens die over een **inkomen beschikken van minder dan 1.400EUR** en 59% bij mensen met **gezondheidsproblemen**.

Wanneer het ging over het **gebruik van online dienstverlening**, dan zagen we een stijging van het gebruik van quasi alle onderzochte diensten (e-banking, e-administratie, e-gezondheid en e-handel). Echter, mensen die enkel over een smartphone beschikken, kortgeschoold zijn of over weinig digitale vaardigheden beschikken maken substantieel minder gebruik van deze digitale diensten.

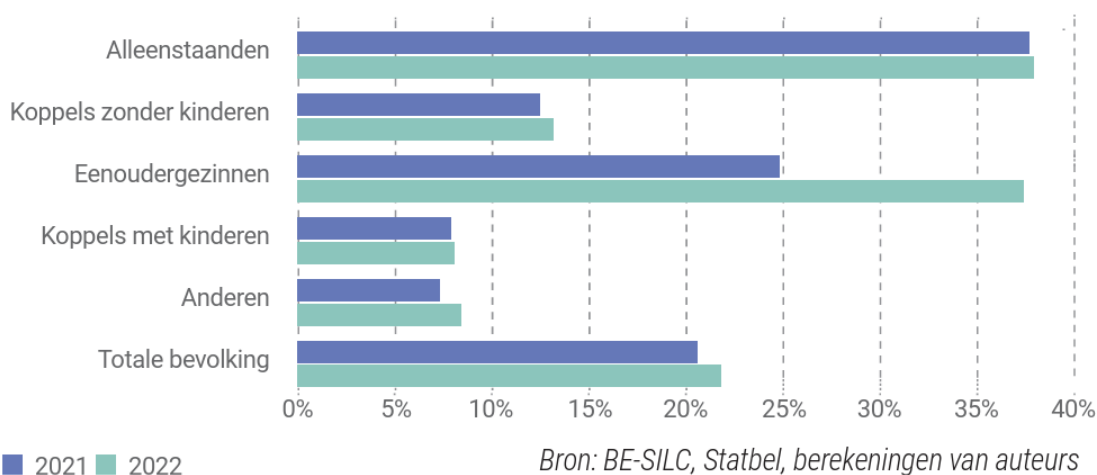
¹ Samenvatting: <https://kbs-frb.be/nl/zoom-barometer-van-de-digitale-inclusie-2024>
 Brederodestraat 21 B-1000 Brussel
 TEL +32 2 511 18 40 info@kbs-frb.be www.kbs-frb.be



Energiearmoede

Wanneer het gaat over energiearmoede dan stelden we in de meest recente editie van de barometer energiearmoede (2024) vast dat de groepen die het meest kwetsbaar zijn voor digitale uitsluiting zich ook bij de risicogroepen van energiearmoede bevinden. Zo leefden in 2022 40,3% van de huishoudens zonder inkomen uit arbeid en 15,8% van de huishoudens met slechts één inkomen uit arbeid in energiearmoede. Ook alleenstaanden en éénoudergezinnen zijn kwetsbaar op beide domeinen: 37,9% van de alleenstaanden (44% is digitaal kwetsbaar) en 37,4% van de éénoudergezinnen (42% is digitaal kwetsbaar) bevindt zich in energiearmoede.

Aandeel van huishoudens in energiearmoede naar type huishouden, 2021 - 2022



Naast het uitbrengen van de barometer, coördineerde de Koning Boudewijnstichting in het verleden ook het **Platform tegen Energiearmoede** waar verschillende belanghebbende (energieleveranciers en -distributeurs, regelgevers, armoedebestrijdingsorganisaties, OCMW's, overheidsinstanties, academici).

Begin 2024 formuleerde het Platform tevens 11 aanbevelingen rond het beter bereiken en ondersteunen van huishoudens bij een energiecrisis.² Eén van de aanbevelingen betrof het doeltreffend uitwisselen van informatie tussen betrokken organisaties (aanvrager, OCMW's, energieleveranciers, e.a). Ook het belang van een **kwalitatieve** telefonische dienstverlening wordt erin onderstreept. Het woord kwalitatief is van belang: niet alleen moeten diensten telefonisch bereikbaar zijn, de telefonische toegankelijkheid dient ook kwalitatief te zijn (bv. korte wachttijden, gratis nummer, gebruiksvriendelijkheid, het snel aan de lijn krijgen van een persoon, ...). Zo werd er tijdens de energiecrisis vastgesteld dat de lijnen van de energieleveranciers overbelast waren. Dit leidde er voor sommige kwetsbare huishoudens toe dat ze hun sociaal tarief met vertraging kregen toegekend.

² https://media.kbs-frb.be/nl/media/11699/PUB_3972_HuishoudensBereikenEnSteunenEnergiecrisis_2024

Brederodestraat 21 B-1000 Brussel

TEL +32 2 511 18 40

info@kbs-frb.be

www.kbs-frb.be

Advies

Artikel 18, § 11, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, ingevoegd bij de wet van 23 oktober 2022, wordt aangevuld met een tweede en derde lid, luidende: “Met het oog hierop doen leveranciers het nodige om, voor klanten die huishoudelijk afnemer of kmo zijn, ongeacht de contractuele voorwaarden en ongeacht de interne organisatie van de communicatie met de klanten, steeds bereikbaar te zijn per telefoon gedurende de kantooruren en per elektronische post.

De geciteerde wetswijziging wordt onderbouwd door de bovenstaand vermelde cijfers (ref. context) die aantonen dat:

- Een **belangrijk deel** van de bevolking moeite heeft om online mee te kunnen
- Dit risico **disproportioneel verspreid** is over de samenleving: personen in een positie van maatschappelijke kwetsbaarheid lopen een groter risico op digitale uitsluiting en energiearmoede.

Dienstverlening die enkel online verloopt, (zonder dat een kwalitatief, kosteloos, niet- digitaal alternatief wordt aangeboden) **is de facto niet toegankelijk voor digitaal kwetsbare personen**. Dit vergroot het risico op uitsluiting en discriminatie wanneer dit ertoe leidt dat basisrechten niet opgenomen kunnen worden.

De Koning Boudewijnstichting staat **positief** ten aanzien van bovenstaande wetswijziging en de betrachting om op deze manier de toegankelijkheid van de energiemarkt te verzekeren, ook voor de meest kwetsbare groepen in onze samenleving.

Graag geeft de Stichting nog twee aandachtspunten mee:

- De telefonische dienstverlening dient voldoende **kwalitatief** te zijn. Een duidelijke definitie met afgebakende criteria, zoals maximale wachttijd en de beschikbaarheid van medewerkers, kan hierbij een waardevol hulpmiddel zijn. Rekening houdend met de resultaten uit onze barometer dient er bijvoorbeeld ook aandacht te zijn voor de laagdrempeligheid van de dienstverlening, zodat deze ook toegankelijk is voor laaggeschoolde personen (meest kwetsbare doelgroep op het gebied van digitale uitsluiting).
- Rekening houdend met de beschikbare middelen alsook de kosten en de baten, dient de telefonische dienstverlening best **gratis** te zijn om in te spelen op de noden van de socio-economisch kwetsbare groepen. Een alternatieve optie is het opzetten van specifieke lijnen waar hulpverleners hun cliënten kunnen vertegenwoordigen.

Bovendien **beveelt** de Koning Boudewijnstichting dienstverleners ook **aan** om:

- Het principe “**inclusion by design**” te hanteren bij de ontwikkeling van (niet-) digitale dienstverlening. Hierbij staat ‘inclusion by design’ voor het toegankelijk en gebruiksvriendelijk ontwerpen van een product of dienst door de verscheidenheid aan noden bij alle gebruikers zoveel als mogelijk in kaart én in rekening te brengen bij de conceptiefase.
- Bij te dragen aan het **aanleren of verbeteren van de digitale vaardigheden** van hun gebruikers, die essentieel zijn voor het gebruik van de online dienst.

Bijkomend



De gerefereerde documenten kunnen teruggevonden worden op de website van de Koning Boudewijnstichting:

- <https://kbs-frb.be/nl/barometer-digitale-inclusie-2024>
- <https://kbs-frb.be/nl/barometer-energicarmoede-2024>
- <https://kbs-frb.be/nl/hoe-huishoudens-bereiken-en-steunen-bij-een-energiecrisis>

Avis relatif à la proposition de loi relative à l'accessibilité par téléphone et par courrier électronique des fournisseurs d'énergie

Infor GazElec
21-03-25

Cette proposition de loi, qui cherche à étendre les obligations en matière de service à la clientèle, nous semble aller dans la direction d'une extension des droits des usagers d'énergie. Elle s'inscrit en effet dans un effort de renforcement des canaux de communication, et par conséquent, d'un élargissement d'accès à l'information, en particulier pour les consommateurs les plus fragiles.

L'extension et la facilitation de l'accès à l'assistance téléphonique des fournisseurs d'énergie devrait permettre aux consommateurs d'avoir davantage de possibilités pour obtenir des informations et résoudre leurs problèmes. En ce sens, cette mesure permettrait de réduire les obstacles liés à la précarité numérique dans l'accès à une fourniture d'énergie adéquate. Nous rencontrons fréquemment, dans nos services, des usagers qui éprouvent des difficultés à utiliser les espaces clients numériques ou à communiquer par mail. De nombreuses personnes ont une faible littératie numérique, et l'accès aux appareils informatiques n'est pas toujours garanti. Ainsi, à Bruxelles par exemple, on estime qu'en 2023, 5% des ménages bruxellois ne disposaient pas d'une connexion internet à domicile au moyen de n'importe quel appareil et que 65 % seulement des Bruxellois.es (de 16 à 74 ans) possèdent des compétences numériques de base ou avancées¹. Dans ce contexte, la facilitation de la communication téléphonique pourrait être une solution appréciée.

Cependant, certaines préoccupations demeurent, notamment en ce qui concerne la qualité actuelle des services clients. À notre expérience, ces services se sont révélés souvent insuffisants, en particulier depuis la crise de l'énergie, avec des informations erronées, un manque de suivi des situations, et une réactivité parfois insuffisante. Il est donc essentiel de renforcer ces services afin de garantir un suivi de qualité.

Une autre question importante concerne la traçabilité des échanges, notamment en cas de litiges ultérieurs. Il nous semble indispensable de maintenir des preuves écrites des accords pris par téléphone. La proposition de loi prévoit en ce sens que « les accords conclus par téléphone devront être confirmés par lettre, courrier électronique ou SMS », et nous tenons à souligner l'importance de cette mesure pour assurer la sécurité juridique des consommateurs. Il nous semble également important de préciser la portée des accords conclus. Ceux-ci ne devraient pas se limiter à la seule conclusion d'un contrat, mais inclure l'ensemble des démarches pouvant avoir des conséquences pour le consommateur, telles que la communication des index, les demandes de déménagement de contrat, de clôture, ou toute autre modification importante.

¹ Les compétences numériques désignent les capacités individuelles d'utiliser les outils et services numériques de manière autonome, sans l'aide d'une autre personne. Il convient en outre de tenir compte des personnes qui, par crainte de stigmatisation, n'osent pas reconnaître leurs difficultés numériques, malgré une maîtrise déclarée. Ce type de profil est régulièrement rencontré dans notre service : des personnes ayant conclu des contrats entièrement numériques, mais se retrouvant ensuite en difficulté pour en assurer le suivi.

Enfin, bien que la proposition de loi représente un progrès en termes d'accessibilité à l'information et de diversification des canaux de communication, nous restons convaincus que cette mesure, bien qu'importante, reste insuffisante pour certains publics. En effet, l'accès téléphonique, bien qu'étant une solution pertinente, ne répond pas aux besoins de tous les consommateurs. Il est crucial de rappeler que de nombreux consommateurs ne maîtrisent ni le néerlandais, ni le français². Pour ces personnes, l'accès à l'information par téléphone, même facilité, pourrait rester problématique. Dans cette optique, nous plaidons le développement de guichets physiques, afin de permettre à ces groupes de bénéficier d'un accès direct, personnalisé et contextualisé aux informations nécessaires.

² À Bruxelles, on estime que 15,4 % de la population bruxelloise ne maîtrise ni le français ni le néerlandais, et que 10,1 % ne maîtrise ni le français, ni le néerlandais, ni l'anglais.



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

Schriftelijk advies aan de Commissie Energie, Leefmilieu en Klimaat van de Kamer van Volksvertegenwoordigers vanwege het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) in verband met wetsvoorstel DOC 56 0736

Ter inleiding

Wij wensen de Commissie Energie, Leefmilieu en Klimaat te bedanken om het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) uit te nodigen voor een schriftelijk advies betreffende het “wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers” (DOC 56 0736).

De hoofdtaak van het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) is het adviseren en het beïnvloeden van het federale beleidsniveau, vertrekkende vanuit de ervaringskennis van mensen in armoede. BAPN vertegenwoordigt de vier regionale netwerken armoedebestrijding en hun lokale verenigingen waar armen het woord nemen: Netwerk tegen Armoede (NTA), Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté (RWLP), Brussels Platform Armoede (BPA) en Forum-Bruxelles contre les Inégalités (Le Forum).

BAPN is één van de bevoorrechte partners bij het opstellen van het “Federaal Plan tegen Armoede en Ongelijkheden”, zoals bepaald in de “Wet tot versterking van het federaal armoedebeleid”¹.

1. Energie-armoede

Energie-armoede wordt jaarlijkse onderzocht door de Koning Boudewijnstichting met de barometer energie-armoede. De publicatie van maart 2024, gebaseerd op gegevens van 2022, meldt dat 21,8 % van de Belgische gezinnen getroffen wordt door energiearmoede². Dit is een stijging met 6,9% in vergelijking met 2021. **“Van de huishoudens die een armoederisico lopen, kample 62,9% in 2022 ook met energiearmoede.”** Hoewel dit een daling betekende ten opzichte van 2021 (toen ging het om 67,7%) blijft dit een indrukwekkende verhouding ten opzichte van het gemiddelde van alle Belgische gezinnen³.

Mensen in armoede beschikken vaak niet over de nodige middelen om zich de nodige energievoorzieningen aan te schaffen of er permanent toegang toe te hebben. Problemen met energieleveranciers om diverse redenen komen proportioneel in de lage-inkomens-groep meer voor. Meestal is dit te wijten aan onvoldoende financiële middelen waarover ze beschikken om de contracten na te leven die door energieleveranciers worden aangeboden. Ze worden

¹ https://etaamb.openjustice.be/nl/wet-van-09-oktober-2023_n2023046741.html (artikel 2 en artikel 5 §1)

² <https://kbs-frb.be/nl/barometer-energiearmoede-2024>

³ https://media.kbs-frb.be/nl/media/11988/PUB_3961_BarometerEnergiearmoede2024_DEFDEF p.4



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

dan vaak geconfronteerd met situaties waarin een goede en toegankelijke communicatie met hun energieleverancier van uiterst belang is om te voorkomen dat hun energievoorzieningen worden afgesloten.

Zij gaan op zoek naar **de goedkoopste contracten** maar, zoals in de toelichting van het wetsvoorstel beschreven wordt, worden de **communicatiemogelijkheden** met de energieleverancier daarin vaak **erg beperkt**. En dit terwijl ze juist omwille van hun situatie van armoede meer en gemakkelijk toegankelijke communicatiekanalen nodig hebben. Noodgedwongen kiezen ze dan toch voor dergelijke goedkopere contracten om andere levensnoodzakelijke uitgaven niet – nog meer – in het gedrang te brengen.

2. Digitale armoede

Dit brengt mensen in armoede in een situatie waarin de communicatie met hun energieleverancier vaak enkel op digitale manier kan verlopen. Maar zij beschikken veelal over **zwakke digitale vaardigheden** omdat – nog maar eens – hun financiële situatie niet toelaat om zich alle nodige toestellen en abonnementen aan te schaffen. Dit wordt gedetailleerd aangetoond door wetenschappelijk onderzoek zoals vermeld in het project “E-inclusion for Belgium”⁴ van de POD Maatschappelijke Integratie. Daarin wordt aangegeven: “Uit de Barometer voor Digitale Inclusie (2020) van de VUB, UCL en KBS blijkt dat 10% (of 650.000) van de Belgische huishoudens thuis geen toegang tot internet heeft. **Binnen de groep van gezinnen met een laag inkomen stijgt dit aandeel tot 29%.**” Ook in het “4^{de} Federaal Plan tegen Armoede en Ongelijkheden” vernemen we: “Een op de drie gezinnen in België met een laag inkomen heeft geen internetverbinding en 40% van de Belgische bevolking heeft zwakke digitale vaardigheden (een percentage dat stijgt naar **75% bij personen met een laag inkomen** en een laag diploma). Respectievelijk 55% en 67% slaagt er niet in administratieve procedures online uit te voeren.”⁵

Bovendien beschikken mensen in armoede meestal niet over een persoonlijk netwerk waarmee ze (beter gegoede) vrienden of familie kunnen inschakelen om dit op te vangen. Ze zijn dan aangewezen op gratis gemeenschappelijke dienstverlening of betalende commerciële initiatieven. Ze moeten zich er steeds voor verplaatsen en zijn daardoor niet zo gemakkelijk **bereikbaar voor de energieleverancier** dan mensen of gezinnen die thuis over de nodige digitale communicatiekanalen beschikken. Dit hypothekeert sterk mogelijke oplossingen in het geval van energieproblemen van welke aard ook: technisch, administratief of financieel. Sommige mensen moeten zelfs naar het OCMW of een andere sociale dienst om te kunnen bellen of een digitaal formulier in te vullen. Maar de maatschappelijke werkers stoten evenzeer op lange wachttijden. Vroeger was er een rechtstreekse hulplijn voor hulpverleners die mensen hierin ondersteunen.

Voorstel: Leg energieleveranciers op om opnieuw **een rechtstreekse telefonische hulplijn te voorzien voor hulpverleners van sociale diensten.**

3. Ook een fysieke bereikbaarheid

Naast een digitale en telefonische bereikbaarheid willen we pleiten om tevens een fysieke bereikbaarheid te regelen, want het vergt een hele vaardigheid om bepaalde situaties aan de telefoon onder woorden te brengen op een verstaanbare manier zonder bepaalde zaken (facturen, brieven, documenten...) te kunnen tonen. Niet enkel

⁴ <https://www.mi-is.be/nl/themas/e-inclusion/digilab/nextgenerationeu-project> :

⁵ https://www.mi-is.be/sites/default/files/documents/vierde-federaal-plan-tegen-armoede-en-ongelijkheid_0.pdf p. 42



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

voor mensen in armoede is dit soms een onoverkomelijke opgave maar ook voor wie – algemeen gezien - niet zo erg taalvaardig is.

Voorstel: Het is wellicht moeilijk – en misschien ook overbodig - om elke energieleverancier te verplichten een fysiek toegankelijk kantoor te voorzien bv. in elke centrumstad van het land. We stellen voor dat met de sector onderhandeld wordt of **gezamenlijke kantoren** kunnen voorzien worden die niet door elke energieleverancier bevolkt moet worden maar waar een medewerker een afspraak met een klant kan maken. Te vergelijken met callcenters waar verschillende ondernemingen samen gebruik van maken.

We zijn er ons van bewust dat dit indruist tegen de tendens bij ondernemingen om het aantal fysieke kantoren af te bouwen, zoals we dit de laatste jaren bv. in de banksector gezien hebben. Maar dit is een kwalijke evolutie die de toegankelijkheid van diensten steeds vermindert en die indruist tegen de aanbeveling van “**Active Inclusion Strategy**” van de Europese Raad⁶ die gelanceerd werd in 2008, bevestigd in 2017 in het Beginsel 14 van de “Europese Pijler van Sociale Rechten”⁷ en in 2023 door de “Aanbeveling van de Europese Raad over een toereikend minimuminkomen dat actieve inclusie garandeert”⁸.

België heeft deze aanbevelingen mee goedgekeurd en moet er dus werk van maken. Het betreft hier niet enkel dienstverlening door de overheid maar ook in verband met levensnoodzakelijk goederen zoals energie, huisvesting, gezondheid, voeding, enz... Dit zal niet alleen mensen in armoede ten goede komen maar ook andere groepen, in het bijzonder ouderen en kortgeschoolden. Dit blijkt ook uit de onderzoeken en publicaties waar we hierboven naar verwezen hebben.

4. Bereikbaarheid tijdens kantooruren

We lezen in de toelichting van artikel 2: “Daarnaast wordt de telefonische bereikbaarheid vastgesteld “gedurende de kantooruren”, waarbij dit concreet wordt ingevuld als werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur. Dit zorgt voor een duidelijke en uniforme toepassing.”

Maar in de wettekst zelf van artikel 2 en artikel 4 staat enkel “kantooruren” vermeld en komt deze verduidelijking “werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur” niet voor. Bij een diagonaal overzicht van de elektriciteitswet van 29 april 1999, “Wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt”⁹ en van de gaswet van 12 april 1965, “Wet betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen”¹⁰, lijkt het ons dat deze verduidelijking echter ook niet in deze wetten opgenomen is.

⁶ https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/social-protection-social-inclusion/addressing-poverty-and-supporting-social-inclusion/active-inclusion_en#:~:text=Active%20inclusion%20is%20intended%20to,risk%20of%20in%20work%20poverty. : de “Active Inclusion Strategy” bestaat uit drie pijlers: voldoende inkomensondersteuning, inclusieve arbeidsmarkten en toegang tot kwalitatief hoogwaardige diensten.

⁷ https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/european-pillar-social-rights-building-fairer-and-more-inclusive-european-union_en

⁸ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32023H0203\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32023H0203(01)&from=EN)

⁹ https://etaamb.openjustice.be/nl/wet-van-29-april-1999_n1999011160.html

¹⁰ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1965/04/12/1965041214/justel#LNK0012>



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

Voorstel: Klassiek worden “kantooruren” vaak begrepen als van 09.00 tot 17.00 uur. Het lijkt ons dus nodig om de verduidelijking “op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur” ook in artikel 2 en artikel 4 van de wettekst op te nemen.

5. Betere toegankelijkheid door meteen meerdere problemen te regelen

De combinatie van energie-armoede met zwakke digitale vaardigheden maakt het des te meer nodig dat energieleveranciers **diverse communicatiekanalen** gebruiken. Naast digitale kanalen is het aangewezen dat zij ook telefonisch bereikbaar zijn. Maar ook dit communicatiekanaal, zelfs als het al mogelijk was om het te gebruiken, stelt de klant voor een reeks problemen. Vanuit de ervaring gedurende vele jaren, zijn een aantal **problemen** bekend die we niet terugvinden in dit wetsvoorstel. Het zou een meerwaarde betekenen indien de Commissie de gelegenheid van dit wetsvoorstel zou aangrijpen om dit meteen ook in dit wetsvoorstel te regelen ter aanvulling van de elektriciteits- en gaswet. We denken aan het volgende.

- a) Een oud zeer blijft de **deur aan deur verkoop**, waar dit hoe langer hoe meer het enige fysieke contact is van de leverancier met de (nieuwe) klant. Eens het contract getekend is, verloopt het contact met de leverancier vaak eenzijdig digitaal. Voor een aantal mensen is dit misleidend en creëert een foute verwachting dat ze ook later bij bepaalde problemen kunnen rekenen op een fysieke dienstverlening. Om deze onduidelijkheid te voorkomen, verwijzen we naar ons voorstel in punt 3 hierboven.
- b) Vaak worden klanten met **lange wachttijden** geconfronteerd. Er bereiken ons meldingen van 20 tot 40 minuten. Men haakt dan vaak af want voor mensen in armoede is dit een kostelijke zaak die voor hen zwaarder doorweegt dan voor de gemiddelde burger. Mensen in armoede moeten vaak noodgedwongen gebruik maken van herlaadbare telefoonkaarten. Wachttijden tikken dan sterk door op het beschikbare beltegoed. Dit staat in schril contrast met de ervaring dat leveranciers wél heel vlot bellen als een klant wil overstappen naar een andere leverancier. Er zijn ons situaties bekend waarbij mensen tot driemaal toe in één week worden opgebeld door de leverancier om hen van gedacht te doen veranderen. Daarvoor hebben leveranciers plots wél tijd en personeel genoeg ter beschikking.

Er zijn diensten, meestal private ondernemingen, die lange wachttijden voorkomen door de klant te melden dat de dienst of onderneming de klant zal terugbellen, net om die lange wachttijden te vermijden. Het voordeel daarvan is dat het gesprek dan op kosten van de leverancier terecht komt en niet van de lage inkomens. Zeker indien de oorzaak van het contact te wijten is aan de leverancier, zouden de telefoonkosten terecht voor zijn rekening zijn. Als dat niet het geval is, zou het als een dienstverlening aan de klant kunnen bekeken worden. Op dit punt zou de overheid dergelijke praktijk kunnen aanbevelen of zelfs verplichten aan de dienstverlenende sectoren, publieke en private.

Voorstel: Voeg in artikel 2 toe dat energieleveranciers in hun telefonische bereikbaarheid na 1 minuut de mededeling inbouwen dat de opbeller nog dezelfde dag zal teruggebeld worden.

6. Uitbreiding naar alle nutsvoorzieningen

Naast elektriciteit en gasvoorziening waarnaar het wetsvoorstel verwijst, is een goede bereikbaarheid belangrijk voor **leveranciers van ALLE nutsvoorzieningen**, inclusief water en stookolie. Wat dit laatste betreft, weten we dat het gebruik van stookolie erg belastend is voor het milieu en het klimaat, maar vele huishoudens in armoede zijn



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

hiervan nog afhankelijk omdat de goedkope huisvesting waar ze noodgedwongen gebruik moeten van maken, vaak nog met dergelijke installaties uitgerust is. We willen van de gelegenheid gebruik maken om er de Commissie op attent te maken dat er voor gezorgd wordt, bij **de transitie naar groene energie** waarbij de afbouw van het gebruik van stookolie en fossiele brandstoffen in het algemeen, wat een terechte maatregel is, voldoende aandacht te geven aan de situatie van mensen in armoede en huishoudens met een laag inkomen om de overschakeling naar minder vervuilende installaties te ondersteunen zodat hun reeds preciaire inkomenssituatie niet nog meer belast wordt.

Het zal noodzakelijk zijn om mensen in armoede en gezinnen met een laag inkomen te ondersteunen met de nodige premies om hun oude vervuilende toestellen te vervangen. Maar dat zal echter niet volstaan. Er is een duidelijke **discrepantie tussen** de toegankelijkheid van nutsvoorzieningen in **steden en grote gemeenten en de situatie in dorpen en op het platteland**. Daar ontbreekt vaak de nodige infrastructuur zodat mensen wel verplicht zijn, buiten hun wil om, om vervuilende stookinstallaties aan te schaffen omdat de levering van gas en elektriciteit, soms om technische redenen, ondermaats is. We nodigen de leden van de Commissie uit om in samenspraak met de leveranciers van nutsvoorzieningen oplossingen te zoeken om deze achterstand weg te werken in het belang van een gezond milieu en leefbaar klimaat.

We begrijpen dat het wetsvoorstel dat voorligt, wil voortbouwen op reeds bestaande wetten in verband met de elektriciteitsmarkt (art.2 en 3) en op de wet rond gasachtige producten (art.4) maar we betreuren dat op dit punt niet alle leveranciers van levensnoodzakelijke nutsvoorzieningen het onderwerp zijn van wetgevend werk. Alle nutsvoorzieningen zijn al lang geen luxeproducten meer in onze welvarende samenleving en verdienen dus een gelijkaardige bescherming voor de gebruikers ervan.

Hetzelfde geldt voor **de Federale Ombudsdienst voor Energie**, waarnaar verwezen wordt in artikel 3, die zich blijkbaar enkel beperkt tot “elektriciteits- en aardgasbedrijven”¹¹.

Voorstel: We nodigen de leden van de Commissie uit om van deze **uitbreiding naar alle nutsvoorzieningen** werk te maken in volgende wetgevende initiatieven, zowel ten opzichte van alle leveranciers van nutsvoorzieningen als in verband met de bevoegdheid van de Federale Ombudsdienst voor Energie.

7 Samenvatting van het advies

Het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) is van mening dat het belangrijk is dat de Commissie in het wetsvoorstel dat voorligt al volgende punten zou inbouwen:

- dat energieleveranciers verplicht worden om **bereikbaar** te zijn **via alle gangbare communicatiekanalen**: digitaal (website en email) en telefonisch (gesprekken en sms).
- dat de verduidelijking “**op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur**” ook in artikel 2 en artikel 4 van het wettekst wordt opgenomen.
- dat energieleveranciers in hun telefonische bereikbaarheid na 1 minuut de mededeling inbouwen **dat de opbeller nog dezelfde dag zal teruggebeld worden** om lange wachttijden op kosten van de opbeller te voorkomen.

¹¹ <https://www.ombudsmanenergie.be/nl>



BELGISCH NETWERK ARMOEDEBESTRIJDING
 RÉSEAU BELGE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
 BELGISCHES NETZWERK ARMUTSBEKÄMPFUNG
 BELGIAN ANTI-POVERTY NETWORK

- dat energieleveranciers verplicht worden om opnieuw een rechtstreeks telefonische hulplijn te voorzien voor **hulpverleners van sociale diensten**.

Daarnaast wil het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) de leden van de Commissie oproepen – indien het niet onmiddellijk in dit wetsvoorstel kan opgenomen worden – initiatief te nemen in verband met volgende punten:

- een vlotte en diverse bereikbaarheid uitbreiden naar **de leveranciers van alle nutsvoorzieningen** om meer in overeenstemming te zijn met de Aanbevelingen van de Europese Raad in verband met “toegang tot kwalitatief hoogwaardige diensten” in het kader van de “Strategie van Actieve Inclusie”.
- de bevoegdheid van **de Federale Ombudsdienst voor Energie** uit te breiden naar geschillen in verband met alle nutsvoorzieningen.
- nagaan op welke manier de **fysieke bereikbaarheid** van de leveranciers van alle nutsvoorzieningen wettelijk kan gegarandeerd worden.

Wij danken de leden van de **Commissie Energie, Leefmilieu en Klimaat** van harte voor de aandacht die zij aan deze aanbevelingen willen besteden.

Wij danken ‘De Experten’, een project rond energie en armoede van Saamo en RWaDé (Réseau Wallon pour l'Accès Durable à l'Energie) en RWLP (Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté) voor hun inbreng in dit schriftelijke advies.

Brussel, maart 2025

* * * * *