

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 juli 2025

WETSVOORSTEL

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

Tekst aangenomen

door de commissie
voor Energie, Leefmilieu en
Klimaat

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet
van 29 april 1999 betreffende de organisatie
van de elektriciteitsmarkt en van de wet van
12 april 1965 betreffende het vervoer
van gasachtige producten en andere
door middel van leidingen,
wat betreft de telefonische en elektronische
bereikbaarheid van energieleveranciers**

(nieuw opschrift)

Zie:

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:

001: Wetsvoorstel van de heer Seuntjens.

002 en 003: Amendementen.

004: Verslag.

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**

Texte adopté

par la commission
de l'Énergie, de l'Environnement et
du Climat

PROPOSITION DE LOI

**portant modifications
de la loi du 29 avril 1999 relative
à l'organisation du marché de l'électricité et
de la loi du 12 avril 1965 relative au transport
de produits gazeux et autres par canalisations,
en ce qui concerne l'accessibilité
par téléphone et par courrier électronique
des fournisseurs d'énergie**

(nouvel intitulé)

Voir:

Doc 56 **0736/ (2024/2025)**:

001: Proposition de loi de M. Seuntjens.

002 et 003: Amendements.

004: Rapport.

01926

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	Version 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)

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

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 vier leden, luidende:

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

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

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

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

b. de huishoudelijke afnemer hiermee uitdrukkelijk en schriftelijk instemt;

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

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

Onverminderd het vierde lid, voorziet de leverancier voor huishoudelijke afnemers die kiezen voor een contract met uitsluitend digitaal karakter op een duidelijke en toegankelijke plaats in zijn onlineklantenportaal in een functie waarmee de huishoudelijke afnemer kan verzoeken om telefonisch gecontacteerd te worden. De leverancier neemt naar aanleiding van een dergelijk verzoek telefonisch contact op met de huishoudelijke

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

L'article 18, § 11, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, inséré par la loi du 23 octobre 2022, est complété par quatre alinéas rédigés comme suit:

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

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

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

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

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

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

d. que le fournisseur reste joignable à tout moment par courrier électronique, conformément à l'alinéa 2.

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

afnemer binnen een termijn van twee werkdagen na ontvangst van het verzoek of later als de huishoudelijke afnemer dit verzoekt.”

Art. 3

In artikel 27, § 1, tweede lid, 1°, derde lid, van dezelfde wet, 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 huishoudelijke afnemer voorafgaandelijk bij het betrokken bedrijf stappen heeft ondernomen.”

Art. 4

In artikel 15/4*bis*, van de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige produkten en andere door middel van leidingen, worden tussen het tweede en het derde lid vier leden ingevoegd, luidende:

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

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

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

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

ouvrables à compter de la réception de la demande, ou ultérieurement si le client résidentiel en fait la demande.”

Art. 3

Dans l'article 27, § 1^{er}, alinéa 2, 1°, alinéa 3, de la même loi, inséré par la loi du 16 mars 2007, la première phrase est remplacée par ce qui suit:

“Les plaintes des clients finals sont introduites auprès du service de médiation pour l'énergie par lettre, par fax, par courrier électronique ou par téléphone. Les plaintes introduites par téléphone sont enregistrées en tant que telles lorsque les clients finals consentent à ce que les faits, l'objet de la plainte et l'éventuelle démarche préalable auprès de l'entreprise soient constatés par écrit par le service de médiation pour l'énergie et lorsqu'ils ont approuvé cette transcription après en avoir pris connaissance. Les plaintes ne sont recevables que lorsque le client résidentiel a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise.”

Art. 4

Dans l'article 15/4*bis* de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, quatre alinéas rédigés comme suit sont insérés entre les alinéas 2 et 3:

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

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

Par dérogation à l'alinéa 3, un fournisseur peut proposer des contrats qui ne prévoient pas la possibilité de le contacter par téléphone, pour autant:

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

b. de huishoudelijke afnemer hiermee uitdrukkelijk en schriftelijk instemt;

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

d. de leverancier steeds bereikbaar blijft per elektronische post conform het derde lid.

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

Art. 5

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

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

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

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

d. que le fournisseur reste joignable à tout moment par courrier électronique, conformément à l’alinéa 3.

Sans préjudice de l’alinéa 5, le fournisseur met à la disposition des clients résidentiels qui optent pour un contrat à caractère exclusivement numérique, dans un espace clairement identifié et accessible de son portail client en ligne, une fonction permettant au client résidentiel de demander à être contacté par téléphone. À la suite de cette demande, le fournisseur contacte le client résidentiel par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception de la demande, ou ultérieurement si le client résidentiel en fait la demande.”.

Art. 5

La présente loi entre en vigueur le 1^{er} janvier 2026 pour tous les nouveaux contrats conclus après cette date.

Par dérogation à l’alinéa 1^{er}, pour les contrats qui étaient en cours à la date visée à l’alinéa 1^{er}, la présente loi n’entre en vigueur qu’à partir de leur premier renouvellement après cette date.