

Advies over het wetsvoorstel betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers (DOC 56 0736/001)

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.

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" "gekwalificeerde 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.

[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).

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

ERIC HOUTMAN

Ombudspersoon voor Energie

MAURICE BOHET

Médiateur de l’Energie