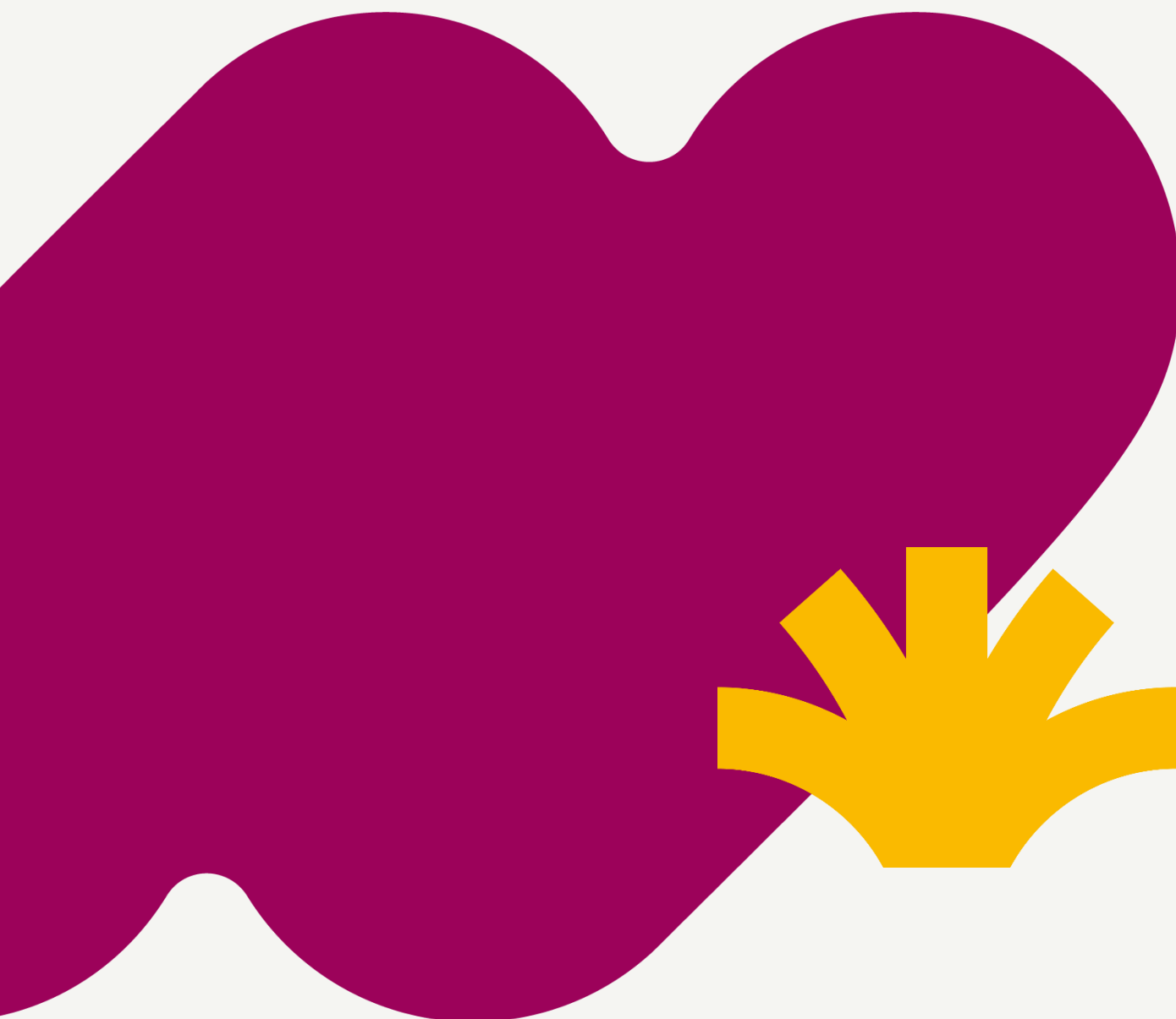


Advies

Maart 2025



**Advies met betrekking tot het wetsvoorstel
betreffende de telefonische en elektronische
bereikbaarheid van energieleveranciers**

Inhoudstafel

1	Samenvatting	3
2	Analyse van exclusief digitale dienstverlening in het licht van de antidiscriminatiewet en de antiracismewet.....	4
2.1	Toepassingsgebied, beschermde kenmerken en discriminatievorm	4
2.2	Rechtvaardiging?	5
2.3	Conclusie	6
3	Aanbevelingen	6
4	Contact.....	7

1 Samenvatting

Unia heeft met veel interesse het wetsvoorstel nr. 56K0736001 betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers gelezen. Het wetsvoorstel werd op 25 februari 2025 voor het eerst besproken in de commissie Energie, Leefmilieu en Klimaat.

Gelet op de verschillende meldingen die Unia heeft ontvangen over digitale ongelijkheden en over de gebrekkige toegankelijkheid van aanbieders van basisvoorzieningen, zoals onder meer elektriciteit en aardgas¹, biedt Unia een spontaan advies aan. Te meer, gezien leveranties van gas en elektriciteit basisvoorzieningen betreffen.

Dit wetsvoorstel heeft als doel energieleveranciers te verplichten om tijdens kantooruren bereikbaar te zijn via telefoon en e-mail. Hiermee wil men garanderen dat alle afnemers eenvoudig toegang hebben tot hulp en informatie, ongeacht hun digitale vaardigheden. In het bijzonder wil men met het wetsvoorstel onder meer wettelijk verankeren dat:

- de telefonische bereikbaarheid van leveranciers tijdens de kantooruren van 8u tot 20u altijd moet worden gegarandeerd, ongeacht de contractuele voorwaarden;
- de leveranciers ook per elektronische post bereikbaar moeten zijn;
- de afspraken die telefonisch worden gemaakt, moeten worden bevestigd per brief, e-mail of SMS.
- de verplichtingen inzake klantenservice evenzeer gelden voor huishoudelijke afnemers als voor kmo's.

Unia is verheugd over dit initiatief dat de toegankelijkheid van de dienstverlening van energieleveranciers voor iedereen zal verbeteren, in het bijzonder voor de meest kwetsbare groepen.

Volgens Unia kan dienstverlening ten aanzien van klanten die uitsluitend verloopt aan de hand van online FAQ-pagina's en chatbots immers worden beschouwd als een verboden vorm van indirecte discriminatie op grond van de beschermde kenmerken leeftijd, handicap, gezondheidstoestand, vermogen, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming.

Als onafhankelijke interfederale overheidsinstelling die gelijkheid promoot en strijdt tegen alle vormen van discriminatie en als onafhankelijk mechanisme voor het monitoren van de implementatie van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, doet Unia de volgende aanbevelingen om aan het wetsvoorstel toe te voegen:

- Verplicht elke energieleverancier over een kantoor met loketten te beschikken die voor klanten fysiek toegankelijk zijn.
- Verplicht elke energieleverancier om de adressen en contacturen van haar loketten te vermelden op facturen zoals afrekening, slot- en voorschotfacturen.

¹ Het valt aan te bevelen eenzelfde reflectie op te starten over de toegankelijkheid van basisdiensten zoals telecommunicatie, openbaar vervoer, banken, enz. Uit de meldingen die Unia de voorbije jaren heeft ontvangen, blijkt immers dat kwetsbare klanten soortgelijke problemen ondervinden in diverse sectoren die essentieel zijn in het maatschappelijk leven.

- Verplicht elke energieleverancier om in hun klantendossier te vermelden: alle telefoongesprekken met klanten, een samenvatting van de gesprekken of de punten van overeenstemming of onenigheid die zijn bereikt.²

2 Analyse van exclusief digitale dienstverlening in het licht van de antidiscriminatiewet en de antiracismewet

Unia analyseert de situatie van burgers die worden benadeeld omdat de dienstverlening van hun energieleverancier uitsluitend digitaal verloopt in het licht van de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie (hierna: antidiscriminatiewet) en de wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden (hierna: antiracismewet).

Bij onze analyse gaan we na of de wetten materieel van toepassing zijn, of de situatie betrekking heeft op één of meerdere beschermde kenmerken, of er sprake is van een verschil in behandeling en of dit al dan niet gerechtvaardigd kan worden.

2.1 Toepassingsgebied, beschermde kenmerken en discriminatievorm

De antidiscriminatiewet en de antiracismewet hebben tot doel *“met betrekking tot de in artikel 5 bedoelde aangelegenheden een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van de beschermde criteria”* (artikel 3).

De antidiscriminatiewet en de antiracismewet zijn, wat betreft de federale bevoegdheidsmaterie, *“zowel in de overheidssector als in de particuliere sector, met inbegrip van overheidsinstanties, op alle personen van toepassing met betrekking tot: 1° de toegang tot en het aanbod van goederen en diensten die publiekelijk beschikbaar zijn”* (artikel 5).

Met betrekking tot een mogelijk onderscheid in behandeling van personen die geen toegang hebben tot of niet worden geholpen door de exclusief digitale dienstverlening van hun energieleverancier, menen wij dat een analyse op grond van de volgende beschermde kenmerken relevant is: handicap, leeftijd, vermogen, gezondheidstoestand, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming (artikel 4, 4°).

Artikel 14 van de antidiscriminatiewet en artikel 12 van de antiracismewet verduidelijken welke vormen van discriminatie verboden zijn, waaronder onder meer indirecte discriminatie. Een indirecte discriminatie wordt beschouwd als *“de situatie die zich voordoet wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen gekenmerkt door een of meer beschermde criteria in vergelijking met andere personen bijzonder kan benadelen”* en wanneer dit indirect onderscheid niet objectief en redelijk kan worden verantwoord. (artikel 4, 8° en 9°).

Unia meent dat dienstverlening van energieleveranciers die uitsluitend digitaal verloopt, kan worden beschouwd als een indirect onderscheid ten aanzien van klanten die drager zijn van de beschermde

² Dit zou gebruikers die moeite hebben met schriftelijke communicatie bewijsmateriaal verschaffen in geval van een geschil.

kenmerken handicap, leeftijd, vermogen, gezondheidstoestand, sociale afkomst of toestand en nationale of etnische afstamming.

Een aantal groepen in de samenleving lopen immers het risico over onvoldoende bestaansmiddelen te beschikken om afdoende toegang tot een smartphone, computer, internet en digitale tools te verzekeren. Daarnaast kunnen andere groepen omwille van hun handicap, gezondheidstoestand, leeftijd, nationale of etnische afstamming en sociale afkomst of toestand niet of onvoldoende overweg met een smartphone, computer, internet en digitale tools in het algemeen.

De verplichting om telefonisch bereikbaar te zijn zal een mogelijke oplossing aanreiken voor personen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van digitale platformen en die bijvoorbeeld kampen met een verminderde mobiliteit.

De verplichting om ook bereikbaar te zijn per elektronische post kan evenzeer tegemoet komen aan de noden van personen met een verminderde mobiliteit, maar ook een oplossing bieden voor neurodivergente personen die problemen ondervinden bij rechtstreekse contacten zoals via telefoon, chatbot of aan een klantenloket.

Daarnaast zijn er evenwel groepen die omwille van hun handicap, leeftijd, gezondheidstoestand, nationale of etnische afstamming en sociale afkomst of toestand niet of onvoldoende kunnen worden geholpen per elektronische post en telefoon. Het betreft bijvoorbeeld analfabeten en laaggeletterden, personen die met een moeilijk te begrijpen accent praten, personen die moeite ondervinden bij het capteren van de inhoud van een telefoongesprek, enz. Voor dergelijke groepen zal de mogelijkheid om vragen of problemen bij een fysiek aanspreekpunt te kunnen voorleggen essentieel zijn.

Er dient overigens benadrukt dat personen met een handicap krachten de antidiscriminatiewet aanspraak kunnen maken op redelijke aanpassingen. Dat zijn *“passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen. Wanneer die belasting in voldoende mate wordt gecompenseerd door bestaande maatregelen in het kader van het gevoerde overheidsbeleid inzake personen met een handicap, mag zij niet als onevenredig worden beschouwd”* (artikel 4, 12° antidiscriminatiewet).

2.2 Rechtvaardiging?

De artikels 9 van de antidiscriminatiewet en antiracismewet stellen: *“Elk indirect onderscheid op grond van een of meer beschermde criteria vormt een indirecte discriminatie: tenzij de ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelswijze die aan de grondslag ligt van dit indirecte onderscheid objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn; of, tenzij, in het geval van indirect onderscheid op grond van een handicap, aangetoond wordt dat geen redelijke aanpassingen getroffen kunnen worden.”*

Wat betreft de mogelijke legitimiteit van het doel valt te vermoeden dat de energieleveranciers argumenten zullen aanhalen die Unia in haar dossierpraktijk inzake digitale ongelijkheden al vaker hoorde. Zo zouden leveranciers kunnen argumenteren dat er een economische drijfveer speelt die hen doet streven naar maximale efficiëntie en kostenbesparing. Daarnaast kunnen de leveranciers aanhalen te opteren voor (exclusief) digitale dienstverlening omdat zulks, in tijden van digitalisering, best aansluit bij de wensen van de klant.

Zelfs al mochten deze doelstellingen als legitiem worden beschouwd – *quod non* – menen wij dat de middelen die daartoe worden ingezet niet passend en noodzakelijk zijn. De kwetsbaarheid van de bevolkingsgroepen die, in geval van exclusief digitale dienstverlening, worden uitgesloten lijkt ons immers onvoldoende in aanmerking te zijn genomen. Dit leidt *de facto* tot een verschil in behandeling tussen A- en B-klanten.

Met betrekking tot het indirect onderscheid op grond van handicap – het betreft dus personen die omwille van hun handicap geen of onvoldoende toegang hebben tot de digitale dienstverlening of daardoor niet of onvoldoende kunnen worden geholpen – meent Unia dat er niet kan worden aangetoond dat er geen redelijke aanpassingen kunnen worden getroffen. De redelijke aanpassing zou er immers in kunnen bestaan om eveneens dienstverlening te voorzien per elektronische post, per telefoon en aan fysieke loketten.

In concrete situaties zouden personen met een handicap aldus kunnen argumenteren dat het ontbreken van de mogelijkheid om hun energieleverancier te contacteren via telefoon, elektronische post of aan een fysiek loket een weigering van redelijke aanpassingen betreft. Het weigeren van redelijke aanpassingen ten behoeve van personen met een handicap betreft een verboden vorm van discriminatie.

2.3 Conclusie

Unia meent dat dienstverlening van energieleveranciers die uitsluitend digitaal verloopt, kan worden beschouwd als een verboden vorm van indirecte discriminatie op grond van de beschermde kenmerken handicap, leeftijd, gezondheidstoestand, vermogen, nationale of etnische afstamming en sociale afkomst of toestand. Zoals hoger reeds vermeld volstaat ook een gegarandeerde beschikbaarheid per telefoon en per e-mail niet om de participatie van de meest kwetsbaren en de toegang tot hun grondrechten te kunnen garanderen.

3 Aanbevelingen

Naast maatregelen die verankeren dat burgers hun energieleverancier kunnen contacteren per telefoon en per elektronische post, meent Unia dat er bijkomende initiatieven moeten worden getroffen om de effectieve toegankelijkheid van de dienstverlening van leveranciers voor iedereen te garanderen. Het is in dit licht dat Unia de volgende aanbevelingen doet.

Vul het wetsvoorstel nr. 56K0736001 betreffende de telefonische en elektronische bereikbaarheid van energieleveranciers als volgt aan:³

³ Voor meer informatie over de implementatie in de regelgeving van de verplichting tot het beschikken over een kantoor met fysieke loketten verwijst Unia naar een voormalige regeling in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die van 2011 tot 2018 gold voor leveranciers van elektriciteit en aardgas. De verplichting werd voor de

- *“De leveranciers beschikken over een kantoor met loketten die voor klanten fysiek toegankelijk zijn. Op alle facturen van de leveranciers worden adressen en contacturen van de loketten vermeld. Er wordt hierbij rekening gehouden met het marktaandeel van de leveranciers, het aantal leveringspunten en de locatie van de leveringen.”*
- *“De leveranciers vermelden in hun klantendossier alle telefoongesprekken, evenals een samenvatting van de gesprekken of de punten van overeenstemming of onenigheid die zijn bereikt.”*

4 Contact

NL	Olivier Clauw	02 212 30 51	olivier.clauw@unia.be
FR	Sébastien François	02 212 30 31	sebastien.francois@unia.be

leveranciers van gas en elektriciteit respectievelijk ingevoerd middels de Ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 1 april 2004 betreffende de organisatie van de gasmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, betreffende wegenisretributies inzake gas en elektriciteit en houdende wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en middels de Ordonnantie van 20 juli 2011 tot wijziging van de ordonnantie van 19 juli 2001 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de ordonnantie van 12 december 1991 houdende oprichting van begrotingsfondsen. De regeling luidde als volgt:

“De leveranciers die voor meer dan 10 000 leveringspunten van gas/elektriciteit verantwoordelijk zijn zetten tenminste een klantendienst in de nabijheid ter beschikking van hun afnemers. Brugel kan de modaliteiten bepalen die inzake de nabijheid van de dienst worden verwacht. De Regering dient een evaluatie in bij het Parlement over de noodzaak van een klantendienst in de nabijheid van de afnemers, en dit binnen een termijn van vijf jaar.”

**Interfederaal centrum voor gelijke kansen
en bestrijding van discriminatie en racisme**

Victor Hortaplein 40 • 1060 Sint-Gillis
T+32(0)2 212 30 00

www.unia.be   