

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 novembre 2021

PROJET DE LOI

**portant transposition du code
des communications électroniques européen
et modification de diverses dispositions
en matière de communications électroniques**

AMENDEMENT

Voir:

Doc 55 **2256/ (2021/2022)**:

001: Projet de loi.

002 et 003: Amendements.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 november 2021

WETSONTWERP

**houdende omzetting van het Europees
wetboek voor elektronische communicatie
en wijziging van diverse bepalingen inzake
elektronische communicatie**

AMENDEMENT

Zie:

Doc 55 **2256/ (2021/2022)**:

001: Wetsontwerp.

002 en 003: Amendementen.

05667

N° 4 DE M. FREILICH

Art. 160

Insérer un 1°/1 rédigé comme suit:

“1°/1 dans l’alinéa 2, les mots “l'utilisateur final” sont remplacés par les mots “le consommateur”

JUSTIFICATION

L'emploi des mots «utilisateur final» implique que l'article s'appliquera aussi aux clients B2B. Or, pour les relations B2B, le secteur travaille souvent avec des agents dédiés, et donc pas avec un service clientèle classique. En rendant l'article également applicable aux clients B2B, on imposera au secteur un investissement supplémentaire pour faire face à un problème qui ne se pose presque jamais. Conformément à la Charte en faveur de la clientèle, le système prévu ne devrait s'appliquer qu'aux consommateurs.

Nr. 4 VAN DE HEER FREILICH

Art. 160

Een bepaling onder 1°/1 invoegen, luidende:

“1°/1 in het tweede lid wordt het woord “eindgebruiker” vervangen door het woord “consument”

VERANTWOORDING

Door het woord “eindgebruiker” te gebruiken is het artikel ook van toepassing voor B2B-kanten. Echter, voor B2B werkt de sector vaak met “dedicated agents” en dus niet met een klassieke klantendienst. Door het artikel ook van toepassing te maken voor B2B-kanten wordt aan de sector een extra investering gevraagd voor een probleem dat zich nagenoeg niet stelt. In navolging van het Charter voor Klantvriendelijkheid zou dit enkel van toepassing moeten zijn voor consumenten.

Michael FREILICH (N-VA)