

CONDITIONS CONTRACTUELLES

Résiliation des contrats Home Maintenance/Assistance

DESCRIPTION

Monsieur G. indique avoir résilié ses contrats Home Maintenance et Home Assistance par recommandé en date du 27/11/2018. Selon lui, cette résiliation pouvait se faire n'importe quand, mais avec un préavis d'un mois. La résiliation n'a pas été prise en compte. Son fournisseur d'énergie prétend que ses contrats durent jusqu'en juin 2019.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Selon ENGIE ELECTRABEL, les conditions générales ont été modifiées depuis le 1er juin 2016. Depuis cette date, le contrat Home Assistance est devenu un contrat d'assurance et les conditions de résiliation ont également été changées. Les parties pouvaient s'opposer à un renouvellement par lettre recommandée, mais dans un délai d'au moins trois mois avant l'échéance de la période en cours.

Tous les clients concernés ont reçu confirmation via courrier d'information entre mars et mai 2016 (courrier marketing non archivé). Selon ENGIE ELECTRABEL, le client aurait bien réceptionné un courrier personnalisé, mais non archivé, l'informant sur les nouvelles conditions générales.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que Monsieur G. conteste le délai prévu par les conditions générales du 1er juin 2016 modifiant les conditions de résiliation. En effet, les conditions générales entrent dans le champ contractuel si le consommateur a eu la possibilité effective de connaître les conditions générales et s'il y a eu acceptation certaine et explicite des conditions générales.

Cependant, ENGIE ELECTRABEL a envoyé comme preuve d'acceptation des nouvelles conditions générales, la copie d'un courrier type informant de l'adaptation du contrat Home Assistance. Ce courrier n'est pas au nom de Monsieur G. et le coupon-réponse n'a pas été renvoyé par ce dernier.

Dès lors, sans preuve de l'acceptation de Monsieur G. aux conditions générales du 1er juin 2016, les anciennes conditions générales, qui permettent de mettre fin au contrat avec un préavis d'un mois, s'appliquent.

Étant donné que Monsieur G. a adressé une lettre recommandée en date du 27/11/2018 afin de mettre fin au contrat, que le contrat aurait donc dû prendre fin en date du 27/12/2018, le Service de Médiation a recommandé l'annulation du contrat Home Assistance en date du 27/12/2018 et au remboursement des sommes versées.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

Le fournisseur d'énergie a décidé de suivre la recommandation partiellement.

Selon eux, le client avait bien été informé par courrier de leurs nouvelles conditions générales liées au produit Home Assistance pour lequel il avait souscrit. Ces conditions générales étaient en outre bien visibles sur leur site web.

Monsieur G. a déclaré un sinistre par téléphone en date du 24 novembre 2018. Leurs services sont intervenus en date du 25 novembre 2018 et ont réceptionné la demande de résiliation de contrat en date du 27 novembre 2018 (par courrier recommandé).

Dès lors, comme le prévoient les conditions générales, article 7.1 b), le client a le droit de notifier sa résiliation de contrat à nos services, au plus tard un mois après la déclaration du sinistre.

Celle-ci prend dès lors cours après un préavis de 3 mois.

Le fournisseur d'énergie aurait donc dû procéder à la résiliation du contrat pour fin février 2019. Leurs services ont dès lors émis une note de crédit en date du 27 novembre 2019 pour un montant de 18,75 euros en faveur du client.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation reste, néanmoins, d'avis qu'en l'absence d'acceptation des nouvelles conditions générales, le contrat aurait dû prendre fin en date du 27/12/2018.