

Contractuele voorwaarden

Facturatie van verplaatsingskosten voor een geannuleerde dienstverlening

OMSCHRIJVING

De heer M. betwist de verplaatsingskosten voor het onderhoud van zijn ketel. Hij was immers niet thuis toen de technicus langs kwam. Hij had de bevoegde dienst gebeld om de afspraak te annuleren omdat zijn werkschema was veranderd.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf LUMINUS gaf aan dat in het kader van het contract het eerste onderhoud was gepland op 09/05/2018. Dat onderhoud kon niet worden uitgevoerd aangezien de klant afwezig was. Omdat die afwezigheid niet tijdig was gemeld, hebben ze de kosten van 95 euro moeten factureren.

De algemene voorwaarden werden meegedeeld en herhaald aan de klant. Door een uitstel van de interventie niet tijdig aan te vragen, heeft hij deze voorwaarden helaas echter niet gerespecteerd. Bij annulatie binnen de 48 uur vóór de interventie worden er kosten aangerekend, ongeacht of de technicus zich daadwerkelijk heeft verplaatst of niet.

Er werd geen enkele fout gemaakt, zodat de kosten geldig kunnen worden gefactureerd.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst stelt vast dat men de heer M. 95 euro kosten aanrekenen omdat hij afwezig was voor een onderhoud zonder dat hij minstens twee dagen op voorhand had verwittigd (Algemene voorwaarden Artikel 3.4. Tijdstip uitvoering onderhoud):

"Behoudens annulatie uiterlijk 48 uur voor het afgesproken tijdstip, wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent, houdt Luminus zich het recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder btw) aan te rekenen. Indien Luminus reeds sommen heeft ontvangen voor het betrokken onderhoud, dan heeft zij het recht om dit bedrag af te houden van deze reeds ontvangen sommen. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, heeft u, behoudens overmacht in hoofde van Luminus, of tenzij Luminus u op de hoogte heeft gebracht van een onvoorziene vertraging, eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van €95 (zonder BTW)."

De aanklager blijkt LUMINUS meer dan 24 uur vóór het afgesproken tijdstip te hebben verwittigd dat hij de afspraak moest annuleren omdat hij die dag van werkrooster was veranderd.

Bovendien zijn schadebedingen in een overeenkomst tussen een onderneming en een consument die niet wederkerig en gelijkwaardig geformuleerd zijn in strijd met artikel VI.83, 17° van het Wetboek van economisch recht (WER) en verboden en nietig krachtens artikel VI.84, § 1 van het WER.

"Art. VI.83 17° het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de onderneming die in gebreke blijft;

Art. VI.84 § 1. Elk onrechtmatig beding is verboden en nietig."

We stellen vast dat LUMINUS zich het recht toe-eigent om overmacht in te roepen, maar datzelfde recht niet verleent aan de consument. De consument moet het energiebedrijf LUMINUS immers uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip verwittigen, terwijl deze verplichting niet geldt voor LUMINUS.

Bijgevolg voldoen de algemene voorwaarden niet aan de eis van wederkerigheid en gelijkwaardigheid, en zijn ze verboden en nietig overeenkomstig artikel VI.84, § 1 van het WER.

De Ombudsdienst heeft daarom aanbevolen om de kosten van 95 euro te annuleren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

Het energiebedrijf LUMINUS besloot om de aanbeveling niet te volgen. Volgens hen bestaat deze wederkerigheid voor deze kosten wel degelijk aangezien ook LUMINUS kan worden verplicht om een klant te vergoeden, zoals is vermeld in punt 3.4 van hun algemene voorwaarden.

COMMENTAAR VAN DE OMBUDSDIENST

We stellen vast dat het antwoord van het energiebedrijf LUMINIUS geen antwoord is op de geformuleerde argumenten, met name betreffende de wederkerigheid van het invoeren van overmacht.