

PROBLEMES DE PAIEMENT

Remboursement d'un crédit

DESCRIPTION

Monsieur D.C. a droit à un remboursement de LUMINUS. Il a été appelé à ce sujet afin de vérifier que son numéro de compte correspond bien à celui dont dispose le fournisseur. Cependant, au moment de l'appel téléphonique, il ne se trouvait pas à son domicile, ne pouvait donc pas vérifier l'information et a supposé que celle-ci était correcte. Il s'est avéré par la suite qu'il s'agissait du numéro de compte de son ex-partenaire et que le fournisseur d'énergie a donc effectué le versement de manière erronée.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS déclare que le versement a été effectué correctement, étant donné que Monsieur D.C. a confirmé le numéro de compte par téléphone. Le fournisseur estime que le client et son ex-partenaire doivent régler cela entre eux.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que LUMINUS doit rembourser le crédit sur le numéro de compte correct de Monsieur D.C., car, conformément à l'Accord des consommateurs, celui-ci aurait dû être confirmé par écrit pour éviter ce type de malentendu.

Le point 4.1 de l'Accord des consommateurs stipule ce qui suit :

« Les fournisseurs s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec le consommateur par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Ceci concerne plus spécifiquement les accords verbaux qui ont une portée financière ou contractuelle pour les consommateurs. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé, convenu ou promis lors du contact au sujet de l'exécution d'un contrat ou du paiement d'une facture. »

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

LUMINUS a suivi la recommandation et a effectué le remboursement sur le numéro de compte correct de Monsieur D.C. ».