

## Betalingsproblemen

### Terugbetaling van een kredietnota

#### OMSCHRIJVING

De klant had een tegoed van 436,43 euro van LUMINUS. De leverancier belde de klant op om het juiste rekeningnummer te ontvangen en legden de drie laatste cijfers van een rekeningnummer voor. De klant controleerde dit niet en beaamde gewoon dat dit het juiste rekeningnummer was. Achteraf bleek dat het tegoed werd terugbetaald op een rekening van de ex-partner van de klant. Klant ging hiermee niet akkoord omdat hij op het moment van het telefonisch contact niet in de mogelijkheid was om het rekeningnummer te controleren.

#### STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

Volgens LUMINUS zijn er geen onregelmatigheden in dit dossier omdat ze navraag deden naar het rekeningnummer van de klant. Het is niet de verantwoordelijkheid van LUMINUS als achteraf blijkt dat het rekeningnummer van de ex-partner van de klant is. LUMINUS gaat ervan uit dat klant en ex-partner dit onderling dienen te regelen. Ze pasten wel het rekeningnummer in dit dossier aan.

#### AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De Ombudsdienst is van mening dat het rekeningnummer, na het telefoongesprek, schriftelijk moest worden bevestigd om misverstanden te vermijden. Er wordt verwezen naar het Consumentenakkoord:

*“HOOFDSTUK 4: VRAGEN & KLACHTENBEHANDELING 4.1. Behandeling door de onderneming De consument kiest vrij de manier waarop hij zijn vraag tot de energieleverancier richt of zijn klacht bij hem indient. De energieleveranciers verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consument per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden. Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consument. Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.”*

De aanbeveling is de volgende:

**“LUMINUS stort het tegoed door op het juiste rekeningnummer van de klant.”**

#### ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

LUMINUS volgt de aanbeveling. Ze vragen het correcte rekeningnummer van de klant op en zodra ze dat ontvangen, wordt de terugstorting uitgevoerd.