

BETALINGSPROBLEMEN

Administratieve kosten

OMSCHRIJVING

Mevrouw D. werd telefonisch gecontacteerd door ELEXYS omdat haar tussentijdse facturen die per mail verstuurd werden onbetaald bleven. Mevrouw D. heeft echter geen e-mails van ELEXYS ontvangen. Uit verder nazicht blijkt dat de facturen naar een foutief e-mailadres verstuurd werden.

De facturen worden nu naar het correcte e-mailadres verstuurd. ELEXYS rekent echter administratieve kosten aan voor de laattijdige betaling van de tussentijdse facturen die naar het foutieve e-mailadres verstuurd werden.

STANDPUNT VAN DE LEVERANCIER

ELEXYS bezorgt een kopie van de overeenkomst aan de Ombudsdienst. Zij wensen dat de facturen door de klant betaald worden.

AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST

De kopie van het contract die de Ombudsdienst heeft mogen ontvangen was onleesbaar. De Ombuds-dienst heeft dan ook naar een duidelijkere kopie van het contract gevraagd.

Aangezien de Ombudsdienst hier geen reactie op mocht ontvangen, noch op de 8 herinneringen die hiervoor werden verstuurd, kon niet nagegaan worden of ELEXYS de facturen al dan niet naar het correcte e-mailadres heeft verstuurd.

De Ombudsdienst beval dan ook om de aangerekende aanmaningskosten en ingebrekestellingen te crediteren.

ANTWOORD VAN DE LEVERANCIER

ELEXYS laat weten bereid te zijn om de aangerekende kosten te crediteren.