

CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Indemnité de rupture suite à une modification des conditions générales

DESCRIPTION

La SPRL S. conteste les indemnités à payer suite à un changement de fournisseur d'énergie et aux modifications des conditions générales.

POSITION DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

L'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique que le client est informé sur toutes ses factures de la date de fin de contrat et que de nouvelles conditions sont d'application depuis 2018.

Le client recevait avant chaque reconduction de contrat le courrier type « Contract end date » (deux mois à l'avance). Ce courrier renvoyait bien vers les conditions générales et les conditions spécifiques, ainsi que vers la ligne d'appel pour toute question éventuelle. Suite à la reconduction du contrat, le client a bien continué à payer ses factures.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Notre Service a pris en compte le fait que la SPRL S. disposait d'un contrat professionnel pour son électricité depuis mars 2015 auprès d'ENGIE ELECTRABEL. Cette dernière indique que de nouvelles conditions générales (2018) étaient d'application et que, suite à un changement de fournisseur, une indemnité de 3.078,53 euros a été facturée.

Or, les conditions générales de 2015 indiquaient qu'aucune indemnité de rupture serait facturée et qu'ENGIE ELECTRABEL devait informer le client, par courrier ou e-mail, d'une modification des conditions générales qui diminuent les droits ;

« 4.3. Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à tout moment sans indemnité de rupture, moyennant un préavis écrit d'un mois. Si le GRD nous communique que vous avez changé de fournisseur d'énergie, cette communication constitue une notification suffisante de résiliation, pour autant que le délai de préavis ait été respecté. »

« 6.1. Electrabel peut modifier les conditions contractuelles ou les prix, à condition de vous en informer au moins 2 mois à l'avance. Nous pouvons vous communiquer les modifications de nos conditions par des documents que vous recevez à domicile ou par e-mail et/ou via notre site internet www.electrabel.be.

Nous vous communiquerons les modifications de nos prix et/ou de nos conditions par courrier ou par e-mail si ces modifications diminuent vos droits ou augmentent vos obligations. » L'imposition des indemnités de rupture est une diminution des droits du client.

Le Service de Médiation a donc demandé la preuve de l'envoi de ces nouvelles conditions générales mais ENGIE ELECTRABEL nous a communiqué que le récapitulatif annuel. Par

conséquent, aucune preuve de la communication des nouvelles conditions générales par e-mail ou courrier n'a pu être apportée par l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL.

Le Service de Médiation a ainsi recommandé à l'application des conditions générales de 2015, et par conséquent, l'annulation des frais d'indemnité de rupture.

RÉPONSE DE L'ENTREPRISE D'ENERGIE

ENGIE ELECTRABEL a décidé de ne pas suivre notre recommandation car le client a été informé, deux mois à l'avance, des nouvelles conditions qui sont d'application puisque la facture de consommation du 06 janvier 2017 reprenait en page 9 la mention relative aux frais de rupture de contrat.

Comme le prévoit les conditions générales, le client a bien été informé à l'avance de cette modification.

La facturation de ces frais de rupture est donc justifiée et conforme à la législation en vigueur et à leurs conditions générales.

Ainsi, l'entreprise d'énergie ENGIE ELECTRABEL indique avoir informé la S.P.R.L deux mois avant via la facture intermédiaire du 6 janvier 2017.

COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a clôturé ce dossier et informé le plaignant qu'une procédure judiciaire est toujours possible.