

Problèmes de paiement

Remboursement d'une note de crédit

DESCRIPTION

Le client avait reçu une note de crédit de 436,43 euros de LUMINUS. Le fournisseur a appelé le client pour vérifier le numéro de compte et a donné les trois derniers chiffres d'un numéro de compte. Le client n'a pas vérifié et a simplement confirmé qu'il s'agissait du bon numéro de compte. Il s'est avéré par la suite que le crédit avait été remboursé sur un compte appartenant à l'ex partenaire du client. Le client n'était pas d'accord car, au moment du contact téléphonique, il n'avait pas la possibilité de vérifier le numéro de compte.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

Selon LUMINUS, il n'y a aucune irrégularité dans ce dossier car ils ont fait la démarche de vérifier le numéro de compte auprès du client. Le fait qu'il s'est avéré par la suite qu'il s'agissait du numéro de compte de l'ex partenaire du client ne relève pas de sa responsabilité. LUMINUS part du principe que le client et son ex partenaire doivent régler cela entre eux. L'entreprise a toutefois adapté le numéro de compte dans le dossier.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation estime que, après l'entretien téléphonique, le numéro de compte aurait dû être confirmé par écrit pour éviter tout malentendu. Il fait référence à l'Accord des consommateurs :

« CHAPITRE 4 : QUESTIONS & TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1. Traitement par l'entreprise

Le consommateur choisit librement la voie par laquelle il adresse une question au fournisseur ou par laquelle il introduit une plainte auprès de celui-ci.

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. »

La recommandation est la suivante :

« **LUMINUS rembourse le crédit sur le numéro de compte correct du client.** »

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

LUMINUS a suivi la recommandation. Elle a demandé le numéro de compte correct du client et, dès réception de celui-ci, a effectué le remboursement.