

## **BETALINGSPROBLEMEN**

### **Terugbetaling van een tegoed**

#### **OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT**

De heer D.C. heeft recht op een terugbetaling van LUMINUS. Hij wordt hiervoor opgebeld met de vraag of zijn rekeningnummer overeenkomt met dat wat zij in hun bezit hebben. Op het moment van de telefoon is hij echter niet thuis; hij kan dit niet controleren en gaat ervan uit dat dit klopt. Later blijkt dat dit het rekeningnummer van zijn ex-partner is en de storting dus verkeerd is gebeurd door de energieleverancier.

#### **STANDPUNT VAN HET ENERGIEBEDRIJF**

LUMINUS geeft aan dat de storting correct is gebeurd, daar de heer D.C. het rekeningnummer telefonisch heeft bevestigd. Zij geven aan dat dit onderling geregeld moet worden met de ex-partner.

#### **AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST**

LUMINUS stort het tegoed door op het juiste rekeningnummer van de heer D.C., daar dit schriftelijk bevestigd diende te worden, verwijzend naar het Consumentenakkoord, om misverstanden zoals deze te vermijden.

Punt 4.1 van het Consumentenakkoord bepaalt immers het volgende:

*“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.”*

#### **ANTWOORD VAN HET ENERGIEBEDRIJF**

LUMINUS volgde de aanbeveling: “LUMINUS stort het tegoed op het juiste rekeningnummer van de heer D.C.”.