

Conditions contractuelles

Frais de déplacement facturés pour un service annulé

DESCRIPTION

Monsieur M. conteste les frais de déplacement pour l'entretien de sa chaudière. En effet, ce dernier n'était pas chez lui lors du passage du technicien. Cependant, il a téléphoné au service compétent pour annuler le rendez-vous car il avait changé d'horaire.

POINT DE VUE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie LUMINUS a indiqué que dans le cadre du contrat, le premier entretien était prévu le 09/05/2018. Cet entretien n'a pu être réalisé suite à l'absence du client. Cette absence n'ayant pas été signalée à temps, ils ont dû facturer des frais de 95€.

Les conditions générales ont été communiquées, et rappelées, au client. Celui-ci ne les a malheureusement pas respectées en demandant un report de l'intervention hors-délai. Des frais sont facturés en cas d'annulation dans les 48h précédant l'intervention, que le technicien se déplace effectivement ou pas.

Aucune erreur n'a été commise qui justifierait une prise en charge des frais.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a pris en compte le fait que des frais de 95 euros ont été facturés à Monsieur M. suite à une absence pour un entretien qui n'aurait pas été signalée dans les deux jours précédents (Conditions générales Article 3.4. Moment de l'entretien) :

« Sauf en cas d'annulation au plus tard 48h avant le rendez-vous fixé, vous devez être présent(e) aux date et heure convenues. Si vous êtes absent(e), Luminus se réserve le droit de vous facturer une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA). Si Luminus a déjà reçu des sommes pour l'entretien concerné, elle a le droit de déduire ce montant des sommes déjà perçues. Si Luminus ne se présente pas à un rendez-vous, vous avez vous aussi droit à une indemnité forfaitaire de €95 (hors TVA), sauf en cas de force majeure dans le chef de Luminus ou si Luminus vous a informé(e) d'un retard imprévu. »

Il apparaît que le plaignant a prévenu à plus de 24h du rendez-vous pour annuler celui-ci car il avait changé d'horaire ce jour-là.

De plus, les clauses pénales dans un contrat entre une entreprise et un consommateur qui ne sont pas formulées de manière réciproque et équivalente sont contraires à l'article VI.83, 17° du Code de Droit Economique (CDE) et sont interdites et nulles conformément à l'article VI.84, § 1er, du CDE.

« Art. VI.83. 17° déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes;

Art. VI.84 § 1er. Toute clause abusive est interdite et nulle. »

Ainsi, on constate que LUMINUS s'octroie le droit de pouvoir invoquer la force majeure mais ne permet pas au consommateur de pouvoir l'invoquer. En effet, le consommateur doit

prévenir l'entreprise d'énergie LUMINUS au plus tard 48h avant le rendez-vous alors qu'il n'y a pas cette obligation dans le chef de LUMINUS.

Par conséquent, les conditions générales ne rencontrent pas l'exigence de réciprocité et d'équivalence, et par conséquent, elles sont interdites et nulles conformément à l'article VI.84, § 1er, du CDE.

Le Service de Médiation a donc recommandé l'annulation des frais de 95 euros.

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

L'entreprise d'énergie LUMINUS a décidé de ne pas suivre la recommandation. Selon eux, la réciprocité existe bien au niveau de ces frais, puisque LUMINUS peut être amené à indemniser un client, comme mentionné au point 3.4 de leurs conditions générales

COMMENTAIRE DU SERVICE DE MÉDIATION

On peut constater que la réponse adressée par l'entreprise d'énergie LUMINUS ne répond pas aux arguments formulés et notamment celui de la réciprocité de l'invocation de la force majeure.