

Droit de réponse de l'entreprise Capner Europe SA

À la suite de l'article publié le 16.06.2025 sur le journal « Luxemburger Wort », le site internet www.wort.lu, le site internet www.virgule.lu, sous le titre en allemand « Photovoltaik-Firma bedrängt Bürger mit Telefonanrufen und Hausbesuchen », et en français « Une entreprise photovoltaïque harcèle des habitants avec du démarchage abusif », Capner tient à apporter les précisions suivantes, conformément à son droit de réponse.

Notre société, suite au changement de dénomination sociale se nomme bien Capner Europe SA. Elle est active sur le marché des énergies renouvelables au Luxembourg depuis 2023 et favorise la transition énergétique. Nous sommes un des acteurs principaux dans ce domaine et employons plus de 50 personnes. Capner opère dans le strict respect des lois en vigueur, notamment en matière de protection des données, de démarchage commercial et de sous-traitance. L'entreprise ne mandate que des prestataires formellement identifiés, engagés à respecter notre charte de conduite. Aucune méthode intrusive ou non conforme n'est tolérée. Nous sommes également partenaires de la Banque BIL, natur&emwelt, Infogreen et CASA Asbl.

Aucune preuve d'un lien direct:

L'article évoque des démarches commerciales jugées "insistantes" dans certaines communes, en précisant lui-même qu'« il n'a pas été possible de déterminer si les visites à domicile concernaient des collaborateurs directs de l'entreprise ou de tierces personnes ». Malgré cette incertitude, notre société est nommément désignée, sans fondement avéré, ce qui porte atteinte à notre réputation.

Démarchage conforme et encadré:

Le personnel de Capner est soigneusement sélectionné suite à une formation commerciale très poussée qui vise à enseigner une méthode axée sur la bonne compréhension des besoins du client afin de lui proposer la meilleure solution en fonction de ses exigences. Cette formation se termine par un test d'évaluation qui doit être passé avant de pouvoir approcher les clients. En outre, Capner demande à ses collaboratrices et collaborateurs, de respecter un code de conduite strict. Un dress

code brandé Capner de la tête aux pieds doit être respecté et chacune et chacun portent un badge avec photo, nom et prénom, afin que les clients identifient facilement notre société. Nous informons aussi bien la commune que le poste de police de notre passage en leur présentant notre approche commerciale. Nous ne laissons aucune publicité ou dépliant dans les boîtes-aux-lettres. Les visites à domicile sont effectuées uniquement sur rendez-vous, préalablement convenu, avec l'accord explicite du client. Nous prônons une démarche commerciale cordiale dans laquelle nous faisons en sorte que le client se sente à son aise. Nous prenons tout le temps nécessaire auprès des clients puisque nos visites durent de 1h15 à 1h30 afin de leur apporter un conseil approprié. Nous organisons également des journées portes ouvertes pour les familles auprès de notre show room à la Rue Christophe Plantin 5 à Luxembourg. Ce dernier est ouvert de 10h à 16h du lundi au vendredi et nos produits y sont visibles. Nous condamnons toute forme de pression ou de harcèlement, et prenons au sérieux toute alerte en ce sens. Si des tiers agissent de manière inappropriée en notre nom, nous invitons les citoyens concernés à nous le signaler immédiatement.

Respect de la législation sur la protection des données:

L'article insinue que des données personnelles auraient pu être utilisées de manière illicite. Nous démentons formellement toute pratique de ce type. Capner s'entoure de professionnels dans le domaine de la prise de rendez-vous téléphonique qui respectent les réglementations RGPD et aucun client présent sur la liste « Do Not Call Me » n'est appelé. D'ailleurs, nous invitons les personnes qui ne désirent pas être contactées par téléphone à s'inscrire dans cette liste « Do Not Call Me », entièrement indépendante de Capner.

Transparence sur notre fonctionnement:

Comme de nombreux acteurs du secteur, nous collaborons avec des sous-traitants spécialisés afin de répondre à la forte demande. Cela étant, nous disposons également en interne de nos propres équipes de techniciens qualifiés. Ce mode d'organisation n'altère en rien la qualité de notre travail ni le sérieux de nos engagements.

Tant Capner que ses partenaires respectent strictement l'ensemble des

réglementations en vigueur dans le cadre de nos activités.

Conscients que les retards peuvent survenir dans tous les domaines de la construction, nous mettons tout en oeuvre pour les éviter. Et dans les rares cas où un délai ne peut être respecté, nous assumons pleinement nos responsabilités en proposant un geste commercial destiné à compenser le manque à gagner en production. Ainsi, nos clients ne subissent aucun impact financier en cas de retard.

Enfin, pour répondre à la forte demande et améliorer encore notre réactivité, nous avons récemment renforcé nos équipes d'installation, dans une logique d'amélioration continue de nos délais et de notre qualité de service.

Commentaire sur les réseaux sociaux:

Il ne serait pas pertinent de fonder une opinion uniquement sur quelques commentaires négatifs publiés sur Google, alors que la majorité des avis exprimés sont très positifs. Une évaluation objective nécessite de prendre en compte l'ensemble des retours afin de refléter fidèlement la réalité. Cette réalité se reflète d'ailleurs dans les faits : sur plus de 1.000 clients, seuls trois avis négatifs ont été publiés sur Google et nous avons une note globale de 4,8. Ces chiffres parlent d'eux-mêmes et témoignent, selon nous, d'un véritable succès.

Domage réputationnel:

Nous regrettons que notre entreprise ait été ainsi exposée sans avoir pu exprimer son point de vue au préalable. Ce traitement unilatéral est préjudiciable à notre image et à la confiance de nos partenaires comme de nos clients. Nous avons contacté l'échevin de la commune de Reckange-sur-Mess, Monsieur Christian Tolksdorf, afin d'organiser une rencontre. Avec regrets, notre demande a été refusée. Nos conseils juridiques sont en train de constituer un dossier pour diffamation, accusations mensongères et envie de nuire à l'entreprise. Nous ne pouvons en effet tolérer que des informations non fondées – voire manifestement mensongères – soient publiées à l'encontre de notre société. Ces affirmations portent gravement atteinte à notre réputation, ainsi qu'à celle de nos clients, qui nous ont accordé leur confiance. Nous nous réservons donc le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire valoir nos droits et rétablir la vérité.

Message à l'attention de nos clients:

Nous tenons à rassurer l'ensemble de notre clientèle: à aucun moment nos collaborateurs ne se présentent comme agissant au nom de la commune. Si vous deviez entendre une telle affirmation, nous vous invitons à nous en informer sans délai, afin que nous puissions réagir de manière appropriée.

Pour toute question ou demande complémentaire, notre équipe reste à votre entière disposition. N'hésitez pas à nous contacter directement au +352 2 770 9519, ou – mieux encore – à venir nous rencontrer dans notre showroom, où nous serons heureux de vous accueillir et de répondre personnellement à toutes vos interrogations en toute transparence.

Nous réaffirmons notre engagement à promouvoir les énergies durables de manière éthique, professionnelle et respectueuse des citoyens. Et nous restons pleinement engagés à offrir un service de qualité et à répondre aux attentes de nos clients, tout en étant à l'écoute des remarques constructives qui peuvent contribuer à notre amélioration continue.

Capner Europe S.A.

Rue Christophe Plan1 n 5

L-2339 Luxembourg



Emanuele Giannandrea

Financial & Administrative Manager

Luxembourg, le 18 juin 2025