

Reactie Energie-Nederland

Telefonische verkoop is een belangrijk kanaal in de energiebranche. Het wordt door veel van onze leden ingezet om klanten te werven. De wetten en regels die voor dit kanaal gelden zijn dan ook bij onze leden bekend. Deze wetten en regels staan toe dat digitaal overeenkomsten kunnen worden afgesloten. Dit wordt ook door de ACM aan ons bevestigd. In de bewoording van ACM, die zij op ConsuWijzer gebruikt, geldt het op een hyperlink klikken, waarbij duidelijk is dat de consument door het aanklikken van de link een overeenkomst sluit, als schriftelijke instemming. ACM heeft laten weten dat zij ook Kassa hierover inmiddels uitvoerig heeft geïnformeerd.

Een goede relatie met de klant is voor al onze leden van belang en die begint bij het aangaan van de overeenkomst. Dat proces moet daarom duidelijk, transparant en juridisch correct verlopen. In de meeste gevallen gaat dat ook goed. De afgelopen tijd hebben we via de media helaas een aantal voorbeelden gezien waarbij het misging. De kwaliteit van het verkoopproces heeft de aandacht van de sector en onze leden. Zo hebben veel van onze leden hun processen gecontroleerd en waar nodig verbeterd.