

Reactie DELTA

Waarom neemt DELTA energiecontracten aan die zijn afgesloten door een tussenpartij die de gesprekken niet opneemt, en die dus ook niet door DELTA na te luisteren zijn?

1. Dit is niet het geval, wij verplichten de tussenpartijen om de gesprekken op te nemen, dat gebeurt ook, maar deze opnames worden beperkte tijd bewaard (3 maanden) ivm AVG-richtlijnen. Als er aanleiding voor is kunnen we de records opvragen binnen deze termijn van 3 maanden. Mogelijk was het antwoord van WBC op jullie vraag om de opname te ontvangen hierover niet geheel duidelijk waardoor verwarring is ontstaan over het wel/niet opnemen van gesprekken.

Blijft DELTA met deze partij samenwerken als telefoongesprekken niet worden opgenomen, en dus niet controleerbaar is wat de callcenter medewerkers tegen consumenten zeggen aan de telefoon?

2. We hebben goede afspraken gemaakt met deze partij, ook over het opnemen van sales gesprekken. Onder andere is de afspraak gemaakt dat we wekelijks steekproeven doen op kwaliteit van salesgesprekken. En als er aanleiding voor is kunnen we een specifiek call record opvragen (binnen de termijn van 3 maanden). Er is voor ons vooralsnog geen aanleiding om de samenwerking te stoppen, maar deze situatie is zeker wel aanleiding om het proces nog eens scherp te bekijken en verbeteren waar mogelijk. Want hoe dit is gegaan is vervelend voor de klant en uiteraard niet wenselijk.

Mevrouw de Jong kreeg van tussenpartij West Bespaar Coach te horen dat het contract met haar wel rechtsgeldig zou zijn. Van DELTA krijgt ze uiteindelijk te horen dat ze toch zonder boete weg mag. Geeft DELTA toe dat het contract op onrechtmatige wijze tot stand is gekomen?

3. De reden dat we mevrouw de keuze hebben gegeven het contract ongedaan te maken is dat we een aantal weken na de overstap van mevrouw hebben vernomen dat ze door familieomstandigheden niet tijdig op het aanbod kon reageren. Er was sprake van een misverstand over hoe het proces werkte en dat ze tijdig moest laten weten als ze het aanbod niet wilde laten ingaan. Daarom was ze niet tevreden over hoe het is verlopen. Dat is kwalijk, wij willen klanten zeker niet tegen hun wens aan ons binden. Daarom zijn we begripvol en coulant met de situatie omgegaan en hebben we haar de mogelijkheid geboden het contract alsnog kosteloos op te zeggen zodat ze terug kon naar de vorige leverancier zonder kosten.

Wij hebben ook uitvoerig gesproken met West Bespaar Coach over deze case en helaas is de opvolging van de klacht niet naar behoren geweest. Zij erkennen dat deze klacht direct serieus opgepakt had moeten worden en betreuren dat dat niet is gebeurd, gezien kwaliteit en klanttevredenheid voor hen ook van groot belang is. Deze case wordt geëvalueerd en de processen omtrent o.a. klachtafhandeling worden herzien. West Bespaar Coach heeft aangegeven alsnog de opzegboetes van de oude leverancier van mevrouw te zullen vergoeden.

Blijft DELTA in de toekomst contracten accepteren die door tussenpartij West Bespaar Coach zijn afgesloten waarbij geen telefoongesprekken worden opgenomen voor controle en zich niet houdt aan het schriftelijkheidsvereiste?

4. We hebben duidelijk afspraken met de tussenpartijen waarmee we werken, ook over het opnemen en beschikbaar stellen van call records. Er is dan ook geen aanleiding om de samenwerking nu te beëindigen. Maar omdat hier toch een

misverstand is ontstaan bij de klant gaan we dit zeker evalueren zodat dit soort situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Daarbij blijven onze kwaliteitseisen leidend voor de wijze waarop we klanten benaderen en een aanbod doen, daaraan moet de salespartner zich ten alle tijde conformeren.

Graag reageer ik ook nog op de uitleg in uw mail over de boetevergoeding:

Zij is 2 maanden voor haar 3-jarige contract met Eneco af zou lopen ongewenst overgezet door West Bespaar Coach, met als gevolg dat ze 350 euro boete moest betalen. Delta zou daarvan 100 euro vergoeden. Dus ze heeft dus nog 250 euro boete moeten betalen aan Eneco als gevolg van de ongewenste overstap.

5. In het verkoopgesprek is aangegeven dat de contractbreukboete (waarvan de bedragen zijn vastgelegd door de ACM) zou worden vergoed. Dat heeft DELTA ook gedaan, echter dat betreft alleen de boete voor de huidige overstap naar DELTA. Dat er door de vorige leverancier nog extra kosten in rekening worden gebracht, namelijk terugvordering van vergoedingen/afkoopsom uit het verleden, konden wij onmogelijk voorzien want wij kennen de contractafspraken niet die mevrouw had met de vorige leverancier. Daarom valt dit buiten de contractbreukvergoeding voor deze overstap. Echter, dit neemt niet weg dat het een bijzonder vervelende situatie is en dat wij heel goed begrijpen dat mevrouw zich hier onvoldoende van bewust is geweest en deze kosten ook niet heeft voorzien. Zoals aangegeven bij vraag 3 hebben we hierover gesproken met WBC en is door hen aangegeven dat ze deze kosten voor mevrouw gaan vergoeden.