Verklaring NLE - Kassa uitzending 2 maart 2019

We hebben de gesprekken met de familie Zawahri en mevrouw Vriens teruggeluisterd en geconcludeerd dat in beide gevallen inderdaad niet is gehandeld op een wijze die wij nastreven.

Samenwerking met externe verkoop partijen

Voor een deel van onze verkoop van energiecontracten werken wij met externe partijen. We vinden betrouwbaarheid en kwaliteit erg belangrijk. Om die reden worden alle partijen waar wij mee werken zorgvuldig gescreend op o.a. verkoopwijze, data, kwaliteit en klachten. Ook gedurende de samenwerking houden wij de kwaliteit nauw in de gaten door regelmatig gesprekken terug te luisteren. We hebben in het verleden van verschillende partijen afscheid genomen, omdat deze niet aan onze kwaliteitsnormen voldeden.

Op dit moment werken wij inderdaad samen met Bespaardirect. Wij hebben goede ervaringen met deze partij. Zij hanteren verschillende methodes om de kwaliteit te waarborgen en voldoen aan onze kwaliteitseisen.

We zijn in gesprek met Bespaardirect om te kijken hoe we de betrouwbaarheid en kwaliteit kunnen verbeteren en genoemde situaties in de toekomst kunnen voorkomen.

Manier van verkopen

De manier waarop in het geval van familie Zawahri en mevrouw Vriens contracten zijn verkocht, is niet de wijze die wij nastreven. Wij vinden kwaliteit en betrouwbaarheid belangrijk en zijn hier duidelijk over naar de partijen waar wij mee werken. Deze partijen ontvangen alleen een vergoeding voor de klanten die daadwerkelijk klant bij ons worden. Een ‘dwingende’ of ‘misleidende’ verkoop zou niet door de kwaliteitscontrole moeten komen en wordt geannuleerd. De betreffende partij en verkoper ontvangen hierover dan dus geen vergoeding.

Toelichting cases gedupeerden

Wij betreuren het dat de familie Zawahri en mevrouw Vriens op een verkeerde manier zijn benaderd voor een contract bij NLE.

De familie Zawahri krijgt momenteel energie geleverd van NLE. Al voordat Kassa contact met ons opnam, is er contact geweest met onze klantenservice over de wijze waarop zij zijn gecontracteerd. Op 12 februari jl. heeft de familie Zawahri via e-mail bezwaar gemaakt tegen het contract. Op 15 februari jl. hebben wij dit bezwaar als terecht bevonden. Hiermee is hun contract per direct en uiteraard zonder boete ontbonden. Wij blijven de familie Zawahri energie leveren, zodat zij niet zonder komen te zitten. Maar zij kunnen op elk gewenst moment kosteloos overstappen naar een andere leverancier.

Het verkoopgesprek met Mevrouw Vriens is niet door de kwaliteitscontrole van Bespaardirect gekomen. Er is dan ook geen contract met NLE tot stand gekomen.

[redacted]

Wij hebben in het verleden met deze partij samengewerkt, maar inmiddels niet meer. Doordat zij niet voldeden aan onze kwaliteitseisen hebben wij in november 2018 de samenwerking beëindigd.