

Reactie West Bespaar Coach

West Bespaar Coach vindt het belangrijk dat haar dienstverlening in lijn is met wet- en regelgeving. Ook vinden wij het belangrijk dat consumenten tevreden zijn over onze dienstverlening. In dit geval geeft u aan dat mevrouw Henny de Jong en de heer Peter Poppe zich overrompeld hebben gevoeld door een verkoper van West Bespaar Coach. Het is spijtig – en wij betreuren – dat dit gevoel hen heeft bekropen naar aanleiding van contact met een verkoper van West Bespaar Coach.

- Worden de telefoongesprekken bij West Bespaar Coach met consumenten over energiecontracten opgenomen? Zo ja, worden deze gespreksopnamen ook doorgegeven aan de betrokken energieleverancier?

Gesprekken worden door West Bespaar Coach opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Deze opnamen worden vervolgens voor de duur van drie maanden opgeslagen. Nadat deze termijn van drie maanden is verlopen worden de opnamen automatisch verwijderd. De opname van het gesprek met Henny de Jong van 17 april 2019 is na afloop van de bewaartermijn van 3 maanden verwijderd en niet langer beschikbaar. Het telefoongesprek met de heer Poppe is wel beschikbaar. West Bespaar Coach betreurt het dat aan de heer Poppe telefonisch niet gemeld zou zijn dat diens gesprek met West Bespaar Coach nog beschikbaar is. Als de heer Poppe mij mailt zal ik zorgdragen dat hij in het bezit wordt gesteld van de opname.

Het is geen beleid van West Bespaar Coach om de opnamen van telefoongesprekken te delen met energieleveranciers.

- Waarom krijgen deze consumenten de opname van hun telefoongesprek niet toegestuurd?

West Bespaar Coach neemt gesprekken met consumenten op om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen verbeteren. Mocht een consument een opname van het gesprek met West Bespaar Coach willen ontvangen dan kan daarvoor – binnen drie maanden nadat het gesprek plaatsvond – een verzoek bij ons worden ingediend.

Henny en Peter geven aan overrompeld te zijn aan de telefoon, hen zou niet duidelijk zijn verteld dat door het klikken voor akkoord er een contract afgesloten zou zijn dat zij zelf binnen 14 dagen zouden moeten opzeggen als ze het niet willen. *Herkent West Bespaar Coach zich daarin?*

Als gezegd betreurt West Bespaar Coach het dat zowel Henny de Jong als Peter Poppe zich overrompeld hebben gevoeld door een verkoper van West Bespaar Coach.

- De toezichthouder Autoriteit Consument & Markt is duidelijk: Tijdens een telefoongesprek op een knop drukken per mail of sms is niet voldoende en daarmee is niet voldaan aan het schriftelijkheidsvereiste.

- Waarom kiest West Bespaar Coach ervoor om op deze wijze te werk te gaan?

West Bespaar Coach is alleen gebaat bij tevreden klanten. Daarom vinden we het belangrijk dat het voor een klant altijd duidelijk is dat een contract wordt afgesloten. En daarbij volgen we de geldende wet- en regelgeving. Als dat soms niet goed gaat, zoals in de twee voorbeelden, herstellen we dit en kijken we hoe we onze processen daarop verbeteren. Dat sluit aan bij onze twee uitgangspunten: tevreden klanten, en vanzelfsprekend volgens de wet- en regelgeving.