

## **Reactie Energie Direct**

De strenge kwaliteitseisen die wij aan onze verkopers stellen zijn voor ons de garantie dat sprake is van goede contracten. Wij handhaven dit door middel van periodieke controles bij onze verkopers. Voicelogs spelen daarin een belangrijke rol, maar ook audits door derde partijen als DMCC en evaluaties. Daarom zijn we uitgegaan van een correcte overstap van meneer Poppe, en hoorde hij in eerste instantie van onze klantadviseur dat hij een boete zou moeten betalen als hij zijn contract zou verbreken.

Vervolgens hebben we zijn contract nader onderzocht. Dit hadden we naar aanleiding van zijn klacht direct al moeten doen. We vinden het vervelend dat we meneer Poppe niet beter hebben geholpen. Om dit in de toekomst wel te doen, brengen we dit voorbeeld expliciet onder de aandacht van onze klantadviseurs. Daarbij benadrukken we dat wij alle klantvragen serieus willen nemen, omdat energiedirect.nl alleen baat heeft bij tevreden klanten.

Het onderzoek heeft uitgewezen dat de manier waarop het contract van meneer Poppe tot stand is gekomen niet aan onze strenge kwaliteitseisen voldoet. Daarom hebben we hem vorige week aangegeven dat hij kosteloos en zonder problemen terug kan keren naar zijn oude leverancier. Ook hebben we met de desbetreffende verkoper afspraken gemaakt hoe zij vanaf nu wel aan onze strenge kwaliteitseisen voldoen.

We hebben al contact gehad met meneer Poppe om dit te bespreken en herstellen. Voor de door ons gemaakte fouten bieden we hem onze excuses en een bloemetje aan. We vinden dit oprecht heel vervelend.