

## Eneco reactie:

We zijn dit contract nagelopen en komen tot de conclusie dat het verkoopproces niet op de goede manier verlopen is. Die conclusie lag ook wel voor de hand, het is natuurlijk niet de bedoeling dat iemand in één week twee contracten aangeboden krijgt van dezelfde partij. We hebben goede ervaringen met de verkopende partij en hebben dit incident ook uitgebreid met ze doorgenomen. De betreffende verkoper is ook niet meer werkzaam voor Bespaardirect. We hebben het contract inmiddels geannuleerd, de boete en de aanmaningen komen vanzelfsprekend ook te vervallen. We hebben de familie Zawahri hier inmiddels van op de hoogte gesteld en onze excuses aangeboden voor de gang van zaken. Die excuses zijn ook op zijn plaats omdat we door drukte bij onze klantenservice de afgelopen periode niet goed bereikbaar zijn geweest en de klacht in eerste instantie niet adequaat genoeg is opgepakt. Daar heeft dit gezin veel last van heeft gehad en dat vinden we erg vervelend.

- Wat is de exacte relatie tussen Eneco en de in de reportage betrokken tussenpartij Bespaardirect? Bespaardirect is een partij die gemachtigd is om namens Eneco energiecontracten aan te bieden aan consumenten.

- In onze reportage komt naar voren dat de provisie prikkel kan zorgen voor misleidende praktijken jegens de consument bij het verkopen van een energiecontract. Hoe ziet Eneco dit?

Het betalen van een beloning die gekoppeld is aan een verkoopprestatie is gemeengoed in het bedrijfsleven. Daar is op zich zelf niets mis mee. Het kan in theorie ook een prikkel zijn voor misleiding, maar in de praktijk komt misleiding bij de verkoop van energiecontracten snel aan het licht: een klant die bijvoorbeeld niet de tarieven of voorwaarden krijgt die een verkoper heeft beloofd zal, zeker anno 2019, snel aan de bel trekken. Als wij vervolgens constateren dat de klant af wil zien van de overeenkomst, er fouten zijn gemaakt in het verkoopproces of dat er sprake is van misleiding dan annuleren we het contract en volgt er actie richting de verkoper, die dan ook geen provisie ontvangt. Het is in het geval van de familie Zawahri extra spijtig dat zij door de drukte bij onze klantenservice moeite hebben gehad om ons te bereiken, anders hadden wij dit eerder kunnen herstellen en was de bemiddeling van Kassa wellicht niet nodig geweest.

- Neemt Eneco verantwoordelijkheid voor de werkwijze van verkopende partijen die direct of indirect uit naam van Eneco contracten verkopen?

Absoluut. Er zijn Eneco-medewerkers verantwoordelijk voor het toezicht op en contact met partijen die uit naam van Eneco verkopen. Met Bespaardirect hebben we bijvoorbeeld wekelijks contact over de verkoop en over eventuele bijzonderheden en klachten.

- Hoe houdt Eneco toezicht op de manier waarop Eneco contracten telefonisch aan de man worden gebracht Luistert Eneco zelf de verkoopgesprekken na?

We delen wekelijks een overzicht met onze verkooppartners van de door hen aangeleverde klanten, waarop ze kunnen zien welke klanten hun contract hebben geannuleerd en met welke reden dat is gebeurd. Zij luisteren zelf dagelijks een groot gedeelte van de salesgesprekken na en beoordelen deze op basis van een checklist die wij met ze opgesteld hebben. Daarmee wordt bepaald of het gesprek voldoet aan alle kwaliteitseisen en kan de verkoop op basis daarvan goed- of afgekeurd worden. Indien een klant een klacht bij Eneco indient, beluisteren we het gesprek zelf. Wanneer het gesprek niet op een goede manier verlopen is, draaien we de overstap vanzelfsprekend kosteloos terug en treden we direct op richting de verkopende partij. Helaas is het gesprek met de familie Zawahri in eerste instantie niet beoordeeld, omdat onze verkooppartner nog niet alle gesprekken naluistert. Naar aanleiding van het voorbeeld van de familie Zawahri zijn we in gesprek om het terugluisteren van de verkoopgesprekken naar 100 procent te brengen.

- Gaat Eneco de werkwijze van tussenbedrijven die uit naam van Eneco contracten verkopen verder onderzoeken? Gaat Eneco haar werkwijze aanpassen?

Telefonische verkoop is een belangrijk kanaal voor een energiebedrijf: klanten oriënteren zich door de stijgende energieprijzen meer dan ooit op hun energiecontract, er zijn enorm veel concurrenten actief op de energiemarkt en het aantal proactieve verkoopkanalen is beperkt. We maken gebruik van tussenpersonen omdat het gespecialiseerd werk is en tussenpersonen ook flexibiliteit aanbieden,

bijvoorbeeld bij de piek rond de jaarwisseling als veel mensen zich oriënteren op een nieuw energiecontract. Er worden jaarlijks talloze verkoopsgesprekken uit naam van Eneco gevoerd en we krijgen relatief weinig klachten over deze tussenpersonen. Ieder incident en iedere klacht is er natuurlijk een te veel, maar het gaat dus ook heel vaak goed. En dat laten we niet aan het toeval over, daar maken we duidelijke afspraken over met de partijen die namens Eneco handelen. Het uitgangspunt is ook klip en klaar: een verkoopsgesprek dat uit naam van Eneco plaats vindt moet transparant, eerlijk en duidelijk zijn. Als dat niet zo is dan treden we snel op, bijvoorbeeld door een gele kaart (waarschuwing) of rode kaart (een partij mag niet meer namens Eneco verkopen) uit te delen. We besteden veel aandacht aan het voorkomen van misstanden en hebben regelmatig contact met de tussenpersonen. Tegelijkertijd is het voorbeeld van de familie Zawahri wel een duidelijke aansporing om het op dit vlak nog beter te doen.