

## Kassa - 30 januari 2021

### Analyse aangeleverde case mevrouw Visser

Vooraf wordt opgemerkt dat de betrokken energieleveranciers de onderstaande gegevens met Energie-Nederland en vervolgens met Kassa delen aangezien mevrouw zelf hulp heeft gezocht bij het programma Kassa. Uit oogpunt van privacy delen energieleveranciers normaliter alleen informatie over contracten met de klant zelf. In dit geval dus met Kassa als haar belangenbehartiger.

De case is ons als volgt gepresenteerd:

*Mevrouw Ria Visser is in november 2019 een keer zelf overgestapt van leverancier, van Woonenergie naar Energiedirect. In 2020 is zij een groot deel van het jaar ziek geweest. Onlangs kwam ze erachter, na het laten repareren van haar kapotte laptop, dat er allerlei mails van energiebedrijven in haar mailbox kwamen binnenstromen vanaf maart 2020 met contracten die zij niet heeft afgesloten en waar ze geen toestemming voor heeft gegeven. Deze contracten lijken dus eenzijdig en zonder haar toestemming en/of medeweten te zijn afgesloten, waarbij ook na controleren van de bankrekening blijkt dat door alle leveranciers kosten voor de levering en verschillende overstapboetes in rekening zijn gebracht. Hiermee is een bizarre situatie met allerlei ongewenste overstappen ontstaan die nu aan het licht komt, zie hieronder.*

#### Lijst contracten (tussen haakjes commentaar van klant of Kassa)

- Tot 23-12-2019 levering door Woonenergie (klopt)
- 23-12-2019 t/m 19-3-2020 levering door Energiedirect (klopt, zelf overgestapt)
- 20-3-2020 t/m 29-4-2020 levering door Eneco (tussenpersoon onbekend)
- 30-4-2020 t/m 9 mei 2020: Levering door Engie (overstap via 'Nederlands Energie Collect')
- 10-5-2020 t/m 13-8-2020 levering door Energiedirect (tussenpersoon onbekend, via een provider adviseur)
- 9-6-2020 en 30-6-2020: mail en contract: Uw aanbod voor Vattenfall. Is nooit tot een levering/nota gekomen (tussenpersoon onbekend)
- 31-7-2020: mail en contract: Welkom bij Budgetenergie. Bij navraag: contract zou ingaan maart 2021 (overstap door 'Centraal Energie Beheer')
- 14-8-2020 t/m 20-10-2020 leverancier Clean Energy (tussenpersoon onbekend)
- 21-10-2020 t/m 4-11-2020 leverancier Woonenergie (tussenpersoon onbekend)
- 5-11-2020 t/m 4-12-2020 leverancier is Engie (tussenpersoon onbekend, via Nutspartner)
- Vanaf 4-12-2020 is leverancier Woonenergie (zelf teruggegaan naar Woonenergie)

#### *Reactie betrokken energieleveranciers*

Hieronder worden de reacties (de historie met mevrouw Visser) van de energieleveranciers een op een weergegeven zoals door Energie-Nederland ontvangen. Mochten er nog nadere vragen zijn dan kan Energie-Nederland Kassa direct in contact brengen met de betreffende leverancier.

## **Historie Woon Energie mevrouw Visser**

Mevrouw Visser is jarenlang klant bij WoonEnergie geweest.

Op 28-9-2020 is ze door ons callcenter KlikQ gebeld vanuit onze Winback campagne. Zij is ingegaan op het aanbod. Vanaf 21-10-2020 kreeg zij E&G via WoonEnergie, maar op 4-11 zien wij alweer een switch.

Mevrouw Visser is op 12-11-2020 weer door ons/ClikQ gebeld. Mevrouw begreep het niet want ze was toch alweer terug bij WoonEnergie (zie hierboven). De agent neemt ruim de tijd om alles uit te zoeken met mevrouw Visser en het blijkt dat ze helemaal niet weg wilde na 21-10-2020 bij WoonEnergie, ze wil juist heel graag bij WoonEnergie blijven want ze is daar jaren klant geweest tot grote tevredenheid. Overstap is toen in samenspraak weer in orde gemaakt en per 4-12-2020 is ze weer klant van WoonEnergie.

De gesprekken zijn nageluisterd en zeer netjes uitgevoerd, proces stappen zijn correct doorlopen, alle gegevens kloppen, inclusief het digitaal akkoord geven en communicatie van contracten etc. Indien gewenst kunnen we bewijslast aanleveren.

Het is echt heel vervelend als je het verhaal hoort van mevrouw Visser, maar vanuit WoonEnergie/ClikQ kunnen we niets vinden wat niet netjes is gegaan.

## **Historie Eneco mevrouw Visser**

Op 26-2-2020 is mevrouw R.N. Visser aangemeld door een intermediair met de naam Bespaarslim. Eneco heeft helaas niet de voicelog kunnen beluisteren aangezien voicelogs slechts 6 maanden bewaard blijven. Wel hebben we van ProviderAdviseur, het distributieplatform bij wie Bespaarslim de order in de portal ingelegd heeft, begrepen dat dit gesprek destijds beoordeeld is door hun backoffice en goedgekeurd is in het systeem. Daaruit zouden we moeten kunnen concluderen dat mevrouw ook bij hen geen signalen heeft gegeven dat er iets onduidelijk was. Dit wordt ook bevestigd in het beoordelingsformulier dat op dat moment is opgesteld. Het proces werkt als volgt, mevrouw heeft tijdens het verkoopgesprek een ondertekende e-mail ontvangen met een bevestigingsmogelijkheid en heeft daarop met het IP adres op de laatste pagina van het toegestuurde document akkoord gegeven. Hierna is het gesprek beoordeeld en is de aanmelding doorgezet naar Eneco en heeft de klant de contractbevestiging ontvangen, waarna de wettelijke bedenktijd van 14 dagen in gang is gezet.

Mevrouw Visser is inderdaad beleverd door Eneco in de periode 20-3-2020 t/m 29-4-2020. Er is in die periode geen contact geweest, maar op 28-4-2020 hebben wij een switchverzoek van een andere leverancier ontvangen, hierdoor is een afmelding gedaan.

Op 12-1-2021 is een klachtcase aangemaakt door Eneco n.a.v. een e-mail vanuit Kassa die gericht is aan meerdere leveranciers. De klantenservice heeft hierop besloten de boete die

door de vroegtijdige switch in rekening was gebracht, terug te boeken. Tevens is op 20-1-2021 een bloemetje verstuurd naar de klant.

### **Historie EnergieDirect mevrouw Visser**

In de klacht van een mogelijke ongewilde overstap geeft mevrouw Visser over de eerste overstap naar energiedirect.nl aan dat zij zelf is overgestapt. Het gaat hier om de periode 23-12-2019 t/m 19-3-2020. Dit klopt inderdaad. Na deze leveringsperiode is mevrouw Visser afgemeld bij energiedirect.nl vanwege vertrek naar een andere leverancier.

De tweede keer dat zij overstapt naar energiedirect.nl (de periode 10-5-2020 t/m 13-8-2020) geeft mevrouw Visser in haar klacht aan dat dit niet op haar eigen verzoek is geweest omdat zij in deze periode aangeeft ziek te zijn geweest en een kapotte computer bleek te hebben. Nader onderzoek heeft opgeleverd dat mevrouw Visser opnieuw klant is geworden is van energiedirect.nl. Dit nieuwe contract is op 09-04-2020 16:32:55 bevestigd. Voor de aanmelding van dit nieuwe contract bij energiedirect.nl is een aantal keren contact geweest. Er is bijvoorbeeld contact geweest met mevrouw Visser vanwege opzegvergoedingen; de eerste opzegvergoeding is (vanwege de terugstap naar energiedirect.nl) teniet gedaan en over vergoeding van de opzegvergoeding van de oude leverancier (van Eneco) heeft mevrouw Visser in mei de nota van Eneco overlegd. Zodat wij op basis van dit bewijs mevrouw in augustus deze opzegvergoeding hebben vergoed.

In schriftelijke correspondentie die mevrouw Visser op 12 januari 2021 onder andere naar ons stuurt, halen wij dat ook deze tweede overstap naar energiedirect.nl een bewuste is geweest omdat zij heel expliciet is wat zij verlangt van de verschillende leveranciers. En van energiedirect.nl vraagt zij 'alleen' een 'totale eindafrekening' te willen ontvangen waarop staat wat haar verbruik is geweest voor beide periodes dat zij de levering ontving van energiedirect.nl. En hoe zich dit verhoudt tot de bedragen die zij heeft betaald en ontvangen. Het spreekt voor zich dat wij mevrouw Visser dit overzicht verstrekken en een grondige check doen op levering en de in rekening gebrachte bedragen en de vergoede opzegvergoedingen.

### **Historie ENGIE mevrouw Visser**

Op 28 Maart 2020 bevestigt mevrouw Visser het aanbod van Nederlands Energie Collect, een intermediair van onze partner Nutspartner (een distributieplatform). De levering is op 29-4-2020 gestart en op 9-5-2020 alweer gestopt. Er is geen contact geweest met de klantenservice. Helaas is het gesprek met de verkoper niet meer op te vragen, dit is te lang geleden. Wel hebben we de bewijslast met daarin het IP adres dat een match heeft met de woonplaats van Ria en een daarbij horende timestamp. Deze data is niet te beïnvloeden door verkopers of tussenpartners. Ook is het aanbod getekend middels een handtekening.

Op 3 September 2020 ontvangen wij wederom een aanmelding van mevrouw Visser. Dit keer via Consumentensaver, een tussenpartij van onze partner Provideradviseur. Van dit gesprek hebben we nog wel een opname waarin te horen is dat mevrouw Visser akkoord

gaat met het aanbod. De levering is gestart op 4-11-2020 en alweer gestopt op 4-12-2020. Ook voor deze aanmelding hebben we bewijslast van de ondertekening van het aanbod in de vorm van hetzelfde IP adres en een timestamp.

Mevrouw Visser laat in de gesprekken een fitte en heldere indruk achter. De verkoopgesprekken kunnen inhoudelijk beter, echter hebben we geconcludeerd dat er niet gepusht is door de verkoper om klant te worden.

12-01-2021 Op deze dag neemt de dochter van mevrouw Visser telefonisch contact op met onze klantenservice met de vraag of wij het e-mailadres willen doorgeven zodat zij een mail kunnen sturen met daarin de klacht dat haar moeder door elke leverancier is rondgepompt. Ze gaat alles van alle leveranciers in één mail zetten. Verder vraagt de dochter van mevrouw Visser of het mogelijk is om openstaande betalingen uit te stellen. De dochter geeft aan dat we nog in Juni geleverd hebben maar dit betreft een afschrijving voor de maand Mei of een veelvoorkomende overlapping bij einde levering. Dit bedrag is uiteraard verrekend met de eindnota. Ze geeft meerdere keren aan dat mevrouw Visser erg ziek is geweest. Wij hebben uitleg gegeven en verzocht om de situatie per e-mail toe te sturen.

13-01-2021 Op deze dag neemt ons klachtenteam telefonisch contact op met mevrouw Visser naar aanleiding van de bijgevoegde e-mail. In dit gesprek hebben we gevraagd of er echt geen documenten ondertekend zijn. Mevrouw Visser geeft aan dat ze zo verbaasd is en dat ze echt nergens akkoord op heeft gegeven. Ze begrijpt er helemaal niks van. Wij hebben mevrouw Visser geadviseerd om elke keer Recht van verzet aan te tekenen en nooit meer akkoord te geven op aanbiedingen. Ondanks alle bewijsmiddelen hebben wij de openstaande kosten voor mevrouw Visser kwijtgescholden (€ 250,38 plus opzegboetes). Wij hebben de klacht hiermee in afstemming met de klant afgerond.

22-01-2021 Op deze dag belt de dochter van mevrouw Visser wederom naar onze klantenservice met de vraag of wij alle contractdata en data van levering willen delen. Wij hebben de dochter van mevrouw Visser geadviseerd om de bevoegdheid van mevrouw Visser aan haar over te dragen zodat zij geen contracten meer mag ondertekenen en daarmee beschermd is. Wij hebben in de ogen van de dochter netjes gehandeld. Ze geeft aan dat ze aan het uitpluizen is hoe het komt dat haar moeder zo vaak is overgestapt. Wij hebben aangegeven dat we alleen data van de levering bij ENGIE mogen delen en het misschien verstandig is de netbeheerder te bellen voor het overzicht.

### **Historie BudgetEnergie mevrouw Visser**

Wat betreft de case van mevrouw Visser: we hebben hiervan een voicelog dat mevrouw aangeeft akkoord te zijn.

### **Historie Vattenfall mevrouw Visser**

Mevrouw Visser is in 2017 kort klant bij ons geweest. Wij wilden graag dat zij opnieuw klant bij ons zou worden en hebben haar vanuit Vattenfall 2 keer een email gestuurd met een

aanbod om opnieuw klant te worden, op 8/6/2020 en op 29/6/2020. Mevrouw is niet op ons aanbod ingegaan. Vanzelfsprekend is er daarna niets gebeurd.

Vattenfall heeft alleen een aanbieding gedaan en verder geen actie ondernomen. Deze email kwam rechtstreeks van ons, niet van een tussenpersoon (daar werkt Vattenfall niet mee). Er is geen switch gemaakt en er heeft geen levering plaatsgevonden.

Het Kassa onderzoek gaat over tussenpersonen, daar werkt Vattenfall dus niet mee (alleen verkoop uit eigen naam).