

KLACHTENPROCEDURE | Energie Enpee Coaching

Wat is een klacht?

Na het sluiten van een energieovereenkomst met een klant (zakelijke afnemer of consument) kan het voorkomen dat de klant een klacht heeft over de totstandkoming van de overeenkomst.

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid van een klant over een geleverde dienst, een persoon of product.

Welke soorten klachten zijn er?

Enpee Coaching herkent in de praktijk verschillende soorten klachten die worden geuit door klanten, bijvoorbeeld:

- Er is al dan niet abusievelijk foutieve informatie gebruikt / verstrekt ten behoeve van / over de overeenkomst
- Klant is zich niet bewust dat er een (bindende) overeenkomst wordt aangegaan
- Enpee Coaching vertoont ongewenst gedrag
- Klant heeft een lopende overeenkomst en krijgt een opzegvergoeding van de huidige leverancier in rekening gebracht
- In het verkoopgesprek zijn de van toepassing zijnde wetten niet in acht genomen
- Er is sprake van misleiding bij de totstandkoming van de overeenkomst.
- De overeenkomst is tot stand gekomen zonder medeweten of toestemming van de klant (fraude)

Wat moet u doen bij het behandelen van een klacht?

Een klacht wordt meestal geuit bij de energieleverancier, die deze doorgeeft aan een distributeur. Deze vraagt Enpee Coaching de klacht in behandeling te nemen en naar tevredenheid van de klant op te lossen. De distributeur blijft betrokken bij een correcte afhandeling van de klacht.

- Enpee Coaching neemt de klacht direct in behandeling;
- Enpee Coaching neemt contact op met de klant om de klacht te bespreken, op te lossen en probeert de klant altijd te bereiken met een zichtbaar telefoonnummer;
- Mocht Enpee Coaching de klant niet kunnen bereiken, dan stuurt deze de klant direct een e-mail met het verzoek contact met u hem op te nemen binnen één werkdag. Enpee Coaching deelt deze e-mail als terugkoppeling met de klachtenafdeling van de distributeur, zodat dit met de leverancier gedeeld kan worden.
- Enpee Coaching koppelt dit binnen twee werkdagen terug aan de distributeur:
 - o Toelichting op de klacht
 - o Bevindingen van het verkoopgesprek
 - o Verslag gesprek met de klant
 - o Vastgestelde oplossing

Daarna zal de distributeur de oplossing tijdig terugkoppelen naar de energieleverancier. De leverancier koppelt terug naar de klant.

Mocht Enpee Coaching niet genoeg hebben aan twee werkdagen dan laat deze aan de distributeur (met onderbouwing) weten dat er meer tijd nodig is, welke acties worden uitgevoerd en eventueel hoelang men nog nodig denkt te hebben.

Contactgegevens:

Enpee Coaching Noël Penders, Vuurdoorn 2, 6226 WS Maastricht

<https://www.enpeecoaching.nl>

Vuurdoorn 2 6226 WS Maastricht

0644410618

Vragen?

Heeft u vragen of opmerking over deze klachtenprocedure dan horen wij dit graag. U kunt deze richten aan Enpee Coaching via noel@enpeecoaching.nl

Wijzigingen

Enpee Coaching behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze klachtenprocedure.

Maastricht, 01 januari 2024

Dit is de klachtenprocedure van Enpee Coaching, statutair gevestigd te Maastricht, kantoorhoudende te (6226 WS) Maastricht aan de Vuurdoorn 2, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel nummer 14086202.