



De Nederlandse Energie Maatschappij
t.a.v. Directie
Postbus 23064
3001 KB Rotterdam

Datum	Kenmerk	Onderwerp	
19 augustus 2015	CU150819	Behoud toegezegde korting	
Contactpersoon	email	tel	Pagina
			1/2

Geachte heer Schoen en heer Swinkels,

Per mailing heeft u uw klanten laten weten dat de Nederlandse Energie Maatschappij (NLE) de betalingscyclus naar voren gaat halen. Concreet houdt dit in dat klanten bij de overgang naar deze nieuwe cyclus eenmalig twee termijnbedragen in dezelfde maand in rekening gebracht krijgen.

Vereniging Eigen Huis heeft tientallen vragen en meldingen van haar leden ontvangen over deze actie. Voor ons aanleiding om deze actie tegen het licht te houden.

Juridisch is het mogelijk om een wijziging van de betalingscyclus door te voeren. U communiceert hier per mailing naar uw klanten echter niet geheel transparant over. U geeft weliswaar een 'escape' om kosteloos op te stappen, maar communiceert niets over het niet uitkeren van een mogelijk toegezegde welkomstbonus of andere eenmalige korting.

Consumenten die klant zijn geworden van NLE met een korting en door de gewijzigde betalingscyclus nu weg willen krijgen deze korting niet verrekend. Telefonisch heeft NLE dit op 18 augustus aan ons bevestigd. Uw organisatie heeft aangegeven uitzonderingen te maken als consumenten zelf hierover bellen en in financiële problemen dreigen te raken.

Vereniging Eigen Huis vindt het onterecht dat u klanten, verleid en binnengehaald met een korting, benadeelt door deze korting niet uit te keren, nu u eenzijdig wijzigingen doorvoert waar de klant geen invloed op heeft. Wij vinden het kwalijk dat u hier niet richting uw klanten over communiceert en willekeur toepast voor klanten die hierover contact met u opnemen.



Datum	Kenmerk	Onderwerp	Pagina
19 augustus 2015	CU150819	Behoud toegezegde korting	2/2

Wij verzoeken u alle klanten die een korting is toegezegd bij de verandering van de betalingscyclus gelijk te behandelen en deze mensen actief mede te delen dat ze de korting ook toegekend krijgen als ze op willen stappen.

Graag vernemen we van u hoe NLE dit oppakt.

Met vriendelijke groet,
Vereniging Eigen Huis

Nico Stolwijk
Manager Belangenbehartiging