

Reactie Eneco

Ondanks dat wij vinden dat wij in ons gelijk staan qua tariefsaanpassing en wij de gang naar de geschillencommissie niet uit de weg gaan, hebben wij de heer De Wit een voorstel gedaan. Dit omdat we vinden dat ons klantcontact met hem niet adequaat was. Dat betreuren wij, juist bij zo'n trouwe en lange tijd tevreden klant als de heer De Wit. Om tot een oplossing te komen hebben wij hem een tegemoetkoming aangeboden voor het ongemak en de mogelijk gemaakte kosten. Meneer heeft dit voorstel afgeslagen. Wij wachten nu het oordeel van de Geschillencommissie af.

Voor wat betreft klachten geldt dat afhankelijk van een klacht en op basis van de individuele situatie van de klant in kwestie, wij kunnen besluiten om een klant een tegemoetkoming aan te bieden. Op individueel niveau kijken wij dan naar een passende oplossing voor klant en Eneco.

In klachten over het onderwerp mogelijk onrechtmatige tariefsverhogingen zijn wij nog steeds van mening dat de algemene voorwaarden redelijk zijn. Wij doen verder geen uitspraken over het aantal ontvangen klachten op dit onderwerp.