

# Kwaliteit & Integriteit

## Statement van Intermedio Group



De energiemarkt wordt constant geconfronteerd met cowboypraktijken en misleidende verkoop. Hoe kan het ook?

1. **Statement non-deelname CIRE-keurmerk**
2. **Ondertekendocument ter verzekering legitieme bemiddeling**
3. **Financiële transparantie (marges, verdienmodel, kostencomponenten)**
4. **Flexibiliteit in contracten**
5. **Consult**
6. **Callcenter statement**
7. **Door-2-door statement**
8. **Zorgplicht**
9. **Compensatie**
10. **Auditeurs**

### **Geen deelname aan CIRE:**

Vanaf de bekendmaking van de lancering van CIRE hebben wij sterk getwijfeld aan de effectiviteit van dit initiatief. Na inzage van deelnemers en bestuur is besloten geen support te verlenen aan de activiteiten en absoluut geen lidmaatschap aan te gaan. Zelfs wanneer deze kosteloos zou zijn.

CIRE promoot transparantie in de energiemarkt. Intermedio Group verkoopt transparantie door slechts opslagcontracten te verkopen. Klanten van Intermedio Group zijn bekend met de ingeprijsde marges, het verdienmodel, de voornaamste voorwaarden, de risico's van een dagmarktcontract en ondertekenen slechts een contract na inzage en controle van de voorwaarden en risico's terwijl er tevens garanties lopen inzake boetevergoedingen en/of andere verborgen/later ontstane kosten.

Te véél deelnemers van CIRE staan bij ons bekend als “minder kwalitatieve” dienstverleners met slechts een financieel ondernemersmotief en een behoorlijk betwistbare integriteit. Door betaling aan CIRE kunnen deze leden zich nu schijnveilig presenteren naar de markt waar al moeite was om het kaf van het koren te scheiden.

### **Ondertekendocument:**

Geen keurmerkje in de footer van een website maar een instrument ter verzekering van legitieme bemiddeling. Klanten van Intermedio Group verklaren hun kennisname van de voornaamste voorwaarden door ondertekening van dit document. Intermedio Group sluit dit document standaard bij wanneer zij aanvragen verricht voor klanten. Ter verzekering van

de klant en ter verzekering van de leverancier. Op het gebied van integriteit, kwalitatieve dienstverlening en advisering doet Intermedio Group geen concessies.

**Financiële transparantie:**

Afnemers op de energiemarkt worden geconfronteerd met futurecontracten en onnavolgbare prijsvergelijkingen. In de markt worden er relatieve besparingen gemeten in plaats van absolute besparingen. Er worden btw-bedragen vergeten. Er worden stiekeme kostencomponenten ingeprijsd als: vaste leveringskosten, administratiekosten, verwerkingskosten, aanvraagkosten etc. Er worden regiotoeslagen vergeten. Er wordt niet verteld of tarieven daggewogen, maandgewogen of jaargewogen worden berekend. Er wordt niet verteld of het 07-23 of het 08-20 piekschema wordt gehanteerd. Maar er wordt al helemaal niet verteld wat het volledige verdienmodel is en wat de marges zijn voor de leverancier en/of het intermediair. Intermedio Group rekent al haar klanten voor wat de totale marge is binnen de aangeboden energiecontracten. Dit door altijd een opslag te contracteren die vermeerderd kan worden met de verwachte afname. Hierdoor rekenen onze klanten feilloos uit welke percentages als marge gelden voor welke partij. Transparanter is onmogelijk.

**Flexibiliteit in contracten:**

Tussentijds wijzigingen aanbrengen in de contractsvorm lijkt onmogelijk in de energiemarkt. Intermedio Group maakt het mogelijk voor klanten dat zij gedurende de looptijd van een overeenkomst ruimte blijft behouden om te switchen van dagmarkt naar termijnmarkt. Hierdoor zijn de klanten van Intermedio Group volledig in-charge.

**Acquisitie d.m.v. consult:**

Intermedio Group realiseert slechts samenwerkingen na afloop van een volledig consult. Tijdens dit consult worden alle contractsvormen, risico's per contractvorm, voornaamste voorwaarden, gang van zaken en garanties besproken. Na afloop van een consult maakt een klant van Intermedio Group een weloverwogen beslissing om zaken te doen via en met Intermedio Group. Wij hebben geen klanten die achteraf een overeenkomst betwisten. Wij pushen geen contracten via malafide callcenters in het buitenland, wij zijn op locatie bij onze klant om onze maatwerk dienstverlening perfect toe te passen.

**Callcenter statement:**

Intermedio Group is geschrokken van de bizarre omstandigheden bij buitenlandse callcenters die als marktpartijen klaarblijkelijk een "onmisbare" rol vervullen in het energiecomplex.

Bij veel van de onderzochte callcenters is vastgesteld dat de (Nederlandse) wetgeving volledig wordt gepareerd, er veelal zwart en ver onder het minima uurloon wordt uitbetaald. Er is sprake van commissie op basis van brutoresultaat waardoor er maximale stimulatie ontstaat om zonder pardon gewetenloos leugens en misleiding te verspreiden in energieland.

Intermedio Group is in het verleden wijzer geworden door schade en schande in de energiemarkt te onderzoeken, het jammerlijk te doormaken en door er acuut op in te grijpen. **Intermedio Group heeft geen samenwerkingen meer met callcenters!**

**Door-2-Door statement:**

Intermedio Group sluit geen contracten door-2-door. Er kan slechts bij gelegenheid een afspraak gemaakt worden door één van de adviseurs die lokaal actief is geweest.

**Zorgplicht & Compensatie:**

Intermedio Group is groot voorstander van verdere regulering van wetgeving binnen de energiemarkt. De zorgplicht zoals deze sinds jaar en dag bekend staat in de verzekeringsmarkt dient zo snel mogelijk te worden geïntroduceerd en gehandhaafd in de energiemarkt. Met verdere regulering, handhaving en certificering van alle adviseurs kan de misleidende verkoop snel de kop in worden gedrukt.

Intermedio Group ziet navolgende zaken als haar primaire zorgplicht:

- Product past bij de klant
- Risico's, tarieven, voorwaarden handelswijze zijn bekend
- Einddata/startdata worden zorgvuldig gecontroleerd
- Grootzakelijke overeenkomsten worden beëindigd
- Er wordt verkocht tot de leeftijd van 75 jaar en zakelijk actief
- De voorgerekende besparingskansen zijn 100% integer
- Acute serviceverlening en perfecte bereikbaarheid
- Proactieve advisering bij gewijzigde omstandigheden
- Tijdige verlengacties bij scherpe inkoopmomenten
- Zorgvuldige studies bij klachten en gegarandeerde oplossingen
- Gegarandeerde compensatie bij toch ontstane boetes

**Auditeurs:**

Intermedio Group biedt vrije toegang aan:

- Autoriteit Consument & Markt (reguleert ook zakelijk)
- Autoriteit Financiële Markt
- Energieleveranciers
- Onderzoeksjournalisten
- Klanten

Ter verrichting van audits, controles en inzage van klantgegevens (aan klanten of volmachthebbers).

**AVG:**

Intermedio Group verricht de grootste inspanning om binnen de kaders van de geldende AVG-wetgeving te opereren. Er worden serieuze maatregelen getroffen ter bescherming van klantgegevens. Tot op heden heeft Intermedio Group geen datalek te hoeven melden.