

# VBD-Qualitätsmerkmale/Qualitätskriterien

Bei der Auswahl von Energieversorgungsunternehmen, die wir an unsere Kunden vermitteln/empfehlen werden ausschließlich Energieversorger berücksichtigt, die mindestens die folgenden Qualitätskriterien erfüllen.

## **1. Leistungsstärke/Zuverlässigkeit**

Das entsprechende Unternehmen muss in der Lage sein alle eingehenden Aufträge gleichermaßen abzuwickeln und auszuführen, ohne dass es zu Verzögerungen oder Ausfällen kommt. Anfragen müssen kompetent beantwortet und Störungen zeitnah behoben werden können

## **2. Postanschriften**

Energieversorgungsunternehmen müssen in der Lage sein VBD als abweichende Post- und Rechnungsanschrift zu hinterlegen und die Post fehlerfrei an VBD zu versenden. Verträge von Unternehmen die bereits von VBD vermittelt wurden und die die abweichende Postanschriften nachträglich ausschließen, werden (unabhängig vom Energiepreis) zum nächstmöglichen Termin gekündigt/gewechselt. Dies gilt auch wenn sich der Ausschluss nur auf Neuabschlüsse/Neukunden bezieht oder wenn die Fehlerquote beim Versand der Korrespondenz, ohne böse Absicht, zu hoch ist

## **3. Vollmachten**

Energieversorgungsunternehmen müssen die Vollmachten von VBD in vollem Umfang akzeptieren. Verträge von Unternehmen die bereits von VBD vermittelt wurden und die die Vollmachten dann nachträglich ausschließen, werden (unabhängig vom Energiepreis) zum nächstmöglichen Termin gekündigt/gewechselt. Dies gilt auch wenn sich der Ausschluss nur auf Neuabschlüsse/Neukunden bezieht

## **4. Ansprechpartner**

Der Energieversorger muss VBD gegenüber einen kompetenten Ansprechpartner benennen können, der für die Anliegen der VBD-Kunden zuständig ist. Ein Verweis auf den allgemeinen Kundenservice (Hotline) ist i.d.R. nicht ausreichend

## **5. Liefersicherheit**

Das empfohlene Unternehmen muss in der Lage sein, zu jeder Zeit, die vertraglich und die in der Reklame zugesicherte Leistung zu erbringen

## **6. Markterfahrung**

Alle Energieversorger müssen über kompetentes Personal und über einschlägige Markterfahrung verfügen. Unerfahrene, branchenfremde und offensichtlich unseriöse Unternehmen, sowie Lockangebote, werden nicht berücksichtigt. VBD behält sich allerdings vor „neuen“ Unternehmen eine Chance zu geben, wenn diese einer entsprechenden Prüfung durch VBD standhalten

## **7. Kundenbewertungen und Testergebnisse**

Versorger mit diversen Negativbewertungen und Versorger die bei Stiftung Warentest negative Kritiken bekommen haben werden nicht berücksichtigt

## **8. Werbeverbot**

Auf allen Energieaufträgen wird die Werbeurlaubnis gestrichen und VBD als Ansprechpartner angegeben. Sollten Energieversorgungsunternehmen VBD-Kunden direkt (z.B zu Werbezwecken) kontaktieren werden die entsprechenden Verträge, unabhängig vom Energiepreis, zum nächstmöglichen Termin gekündigt/gewechselt

## **9. Preis-Leistung**

Es wird darauf geachtet, dass das PreisLeistungsverhältnis bei allen Versorgern stimmt. Bei jeder Beratung wird darauf hingewiesen, das VBD, aufgrund dieser Qualitätskriterien, niemals „den günstigsten“ Versorger/Tarif vermitteln kann

## **10. Anbieterwechsel bei langem Vorlauf**

Es kommt vor dass Anbieterwechsel schon lange vor dem eigentlichen Wechseltermin eingeleitet werden. Die Anschlusspreise des aktuellen Versorgers sind dann noch nicht bekannt. Hier greifen wir auf Erfahrungswerte zurück. Eine Garantie auf die tatsächliche Preisentwicklung kann und wird nicht gegeben

## **11. VBD-Erfahrungswerte**

Energieversorgungsunternehmen mit denen VBD in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen gemacht hat können ausgeschlossen werden. Die Qualität von ausgeschlossenen Versorgern kann nach ca. 2 Jahren erneut geprüft werden

## **12. Regelmäßige Überprüfung**

VBD behält sich vor seine Qualitätskriterien jederzeit zu erweitern und an neue Gegebenheiten und Entwicklungen anzupassen. Kunden können diese Auflistung jederzeit online einsehen oder bei VBD anfordern

Stand: 01.08.2017