



**Electro-Technisch Bureau
Cas Sombroek B.V.**
Julianaweg 204, 1131 DL Volendam
Postbus 96, 1130 AB Volendam
Tel. 0299-399 444, fax 0299-399 445
Fax tekenkamer 0299-399 446
E-mail: info@cassombroek.nl
www.cassombroek.nl

Bank: Rabobank, nr. 38 56 26 444
BTW-nr. NL008976016B01
K.v.K. nr. 36033 764

Case Study: ETB Cas Sombroek

Provider betaalt €12.500 terug,- dankzij de kennis van Defero

Op enig moment werd ik gebeld door een bedrijf uit Utrecht. Als eerste boden zij hun excuses aan dat ze een telecombedrijf waren, wetende dat bedrijven plat worden gebeld door telecomdealers. Ik vond het wel verfrissend dat een vertegenwoordiger, in plaats van de gewone manier van benaderen, een andere aanpak gebruikte.

Tijdens het telefoongesprek werd niet gelijk geprobeerd om een afspraak te maken. Ze wilde zich eerst netjes voorstellen via de email en informatie mailen die in het belang van veel bedrijven is. Ik heb mijn emailadres gegeven waarna zij mij na een paar dagen terug zouden bellen om te vernemen wat ik van de informatie vond. Binnen een aantal minuten had ik een email met een aantal bijlagen. Het was niet een doorsnee acquisitie email maar bevatte, zoals beloofd, een duidelijke uitleg waar de gevaren en valkuilen in de telecomwereld liggen. Ik was al bezig met drie leveranciers maar heb besloten om hun toch te laten komen voor een gesprek.

Tijdens het kennismakingsgesprek heb ik samen met Defero de facturen doorgelopen. De eerste reactie was dat er voor hun gevoel iets mis was met de factuur. Ze wilde dit echter eerst controleren. De vertegenwoordiger heeft ter plekke naar zijn kantoor gebeld met de vraag om de huidige provider te bellen om onze abonnementen te controleren en inderdaad bleek er een fout te zijn gemaakt. De vertegenwoordiger heeft een grove calculatie gemaakt en berekend dat wij ongeveer € 12.000,- teveel hadden betaald. Eerst wilde ik dit niet geloven omdat wij altijd een goede relatie hadden met onze huidige telecomdealer en zij dit niet hadden gesignaleerd. Om een lang verhaal kort te maken: Defero had gelijk! Na een aantal emails hebben wij een credit gekregen van €12.500,- voor teveel betaalde kosten van de provider.

Daarnaast heeft Defero een analyse gemaakt van ons mobiele belgedrag en een kosten-vergelijkingsanalyse gemaakt tussen de verschillende providers. Inmiddels is Defero leverancier voor onze mobiele telefonie.

Edwin Tol.



Lid van

