

Energie VanOns kwaliteitscriteria (Bijlage B2)

Energie VanOns streeft naast het leveren van een duurzaam product naar een duurzame relatie. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden heeft Energie VanOns naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet je precies wat je van ons mag verwachten.

Facturatie

Na je overstap naar Energie VanOns wordt je maandelijkse voorschotbedrag bepaald op basis van de energietarieven volgens je leveringsovereenkomst en het verwachte jaarverbruik. Heb je een variabel of dynamisch contract? Dan passen we je voorschotbedrag aan op de actuele marktprijzen. Je kunt je voorschotbedrag zonder opgaaf van reden maximaal 200% verhogen en maximaal 20% verlagen.

Elk jaar, in dezelfde maand, ontvang je een jaarafrekening. Hierop verrekenen we de betaalde voorschotten met de daadwerkelijke kosten van je energieverbruik. In uitzonderlijke gevallen kan dit afwijken, maar je krijgt de jaarafrekening dan altijd binnen zes weken. Hebben we je meterstanden niet op tijd binnen? Dan schatten we je verbruik, wat betekent dat je jaarrekening hoger of lager kan uitvallen. De correctie hiervoor gebeurt automatisch in de volgende jaarafrekening als je dan wel de juiste meterstanden doorgeeft.

Bij een verhuizing ontvang je binnen zes weken na je verhuisdatum (de datum van sleuteloverdracht) een eindafrekening voor je oude adres. Zorg ervoor dat je de eindmeterstanden binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht doorgeeft, zodat we een correcte afrekening kunnen maken. Stap je over naar een andere energieleverancier? Dan ontvang je binnen zes weken na de overstap je eindafrekening. Betaal je je voorschotten of de bijbetaling van je jaarafrekening niet op tijd? Dan brengen we extra kosten in rekening. De incassoprocedure en bijkomende kosten vind je op ons tarievenblad.

Vragen, klachten of geschillen

We doen ons best om je zo snel en efficiënt mogelijk te helpen. Op onze website energie.vanons.org vind je antwoorden op veelgestelde vragen. Toch nog een vraag, probleem of klacht? Je kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Telefonisch

Onze klantenservice is bereikbaar van maandag t/m vrijdag. De actuele openingstijden en het telefoonnummer vind je op onze website.

E-mail

Mail ons op klantenservice@energievanons.org. Je ontvangt direct een ontvangstbevestiging en we reageren uiterlijk binnen vijf werkdagen.

Per post

Je kunt ons ook een brief sturen naar:
Coöperatie NLD energie U.A.
Afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 631
9700 WB Groningen

Klachtenprocedure

Ben je niet tevreden met onze oplossing? Dan kun je een klacht indienen bij onze klachtencoördinator via:

E-mail: klachten@energievanons.org

Post: Coöperatie NLD Energie U.A.

T.a.v. Klachtencoördinator

Antwoordnummer 631

9700 WB Groningen

Onafhankelijke geschillenbeslechting

Als je klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je terecht bij de Geschillencommissie Energie en Water. Dit is een onafhankelijke instantie die bindende uitspraken doet voor zowel jou als Energie VanOns. Meer informatie over de procedure vind je op www.degeschillencommissie.nl of op onze website energie.vanons.org.