

Vattenfall Kwaliteitscriteria

Service en Kwaliteit

We bieden u meer dan alleen voorwaarden. Daarom hebben we kwaliteitscriteria opgesteld. Zodat u weet waar u aan toe bent.

1. Contractbevestiging

U ontvangt uw contractbevestiging binnen vijf dagen na uw aanvraag voor een nieuw contract. Hierin vindt u alles wat we met elkaar hebben afgesproken, zoals het termijnbedrag. Dit is het bedrag dat u maandelijks aan ons gaat betalen.

2. Jaarafrekening of eindafrekening

Jaarafrekening

U ontvangt uw jaarafrekening aan het eind van uw verbruiksjaar. Hierin verrekenen we de kosten van de energie die u heeft verbruikt met uw betaalde termijnbedragen. Met uw meterstanden berekenen we hoeveel energie u heeft verbruikt.

Het kan zijn dat we uw meterstanden schatten. Dit doen we alleen als u geen meter met communicatiefunctie (slimme meter) heeft en geen meterstanden aan ons doorgeeft. Hierdoor kan uw jaarrekening hoger of lager uitvallen.

Eindafrekening bij verhuizen

Gaat u verhuizen? Dan ontvangt u binnen vier weken uw eindafrekening. Heeft u een meter met communicatiefunctie, dan hoeft u geen meterstanden aan ons door te geven. We ontvangen deze dan van uw systeembeheerder. Heeft u geen meter met communicatiefunctie of heeft u de communicatiefunctie van uw meter uitgezet? Geef dan maximaal vijf dagen na uw sleuteloverdracht uw meterstanden aan ons door. Dan kunnen we uw eindafrekening aan de hand van uw meterstanden opstellen.

Eindafrekening bij overstap

Stapt u over naar een andere energieleverancier, dan verwerkt uw nieuwe leverancier uw overstap. Binnen vier weken na de einddatum van uw contract, ontvangt u van ons uw eindafrekening.

Vergoedingen en terugbetalingsregelingen

Lijdt u schade door een onjuiste of te late facturering? Dan vergoeden we de schade als die te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van ons. U komt alleen in aanmerking voor een vergoeding als de door u geleden schade een direct gevolg is van de te late of onjuiste facturering.

3. Heeft u een klacht? Samen lossen we het op

We willen u een uitstekende service bieden. Toch kan het gebeuren dat onze service niet aan uw verwachtingen voldoet. Heeft u een klacht, laat het ons dan weten. We gaan samen met u aan de slag om een oplossing te vinden. U krijgt binnen vijf werkdagen na het indienen van uw klacht een bevestiging en binnen tien werkdagen een antwoord.

Wilt u onafhankelijk advies?

We lossen het probleem graag samen met u op. Wilt u toch een onafhankelijk advies, dan kunt u uw klacht of geschil ook voorleggen aan de Geschillencommissie Energie (Zakelijk). Dit is een externe en onafhankelijke instantie. Meer informatie vindt u op degeschillencommissie.nl.

4. Privacy

Privacy is niet zomaar iets, het is een grondrecht. We hechten veel waarde aan privacy en het beschermen van de persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Onze gedragscodes, gebruiksvoorwaarden en hoe we omgaan met uw privacy vindt u in ons Privacy Statement op vattenfall.nl/privacy.

5. Wijziging kwaliteitscriteria

We hebben het recht om deze Kwaliteitscriteria te wijzigen. Daarvoor geldt het bepaalde in artikel 17 van de 'Algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026'. Waar in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden wordt gesproken over 'Algemene Voorwaarden' moet dan 'Kwaliteitscriteria' worden gelezen.