

# Kwaliteitscriteria

## Kwaliteitscriteria

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om onze persoonlijke service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren.

Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze [Algemene Voorwaarden](#), deze kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en treden per 1 oktober 2024 in werking.

## Jouw jaarafrekening

- Je ontvangt van Energiek minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Deze jaarafrekening wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op de jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van je energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van het termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald? Dan krijg je van ons een extra rekening voor het bedrag dat je nog moet betalen.

## Je gaat verhuizen

- Je ontvangt van Energiek binnen 6 weken na de verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Energiek doorgeven en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht meterstanden doorgeven.
- Ook ontvang je van Energiek binnen 6 weken na de verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht je verhuizing aan Energiek doorgeven.

## Je bent klant van Energiek of recent naar Energiek overstapt

- Na de overstap naar Energiek voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je binnen 6 weken een voorschotfactuur na de start van de levering door Energiek. Daarna ontvang je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- Je kunt schriftelijk of via e-mail een verzoek indienen voor aanpassing van je termijnbedrag.

## Je beëindigt je leveringsovereenkomst

Na beëindiging van je leveringsovereenkomst voor stroom en/of gas met Energiek, ontvang je uiterlijk binnen 6 weken na verwerking hiervan een eindnota.

## Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht? Laat het ons weten! Jouw feedback is onmisbaar voor ons om onze service te verbeteren.

Meld je klacht per e-mail via [klachten@energiek.nl](mailto:klachten@energiek.nl) of per briefpost. Je ontvangt na binnenkomst van je klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van de klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

## Geschillencommissie

Als je een klacht hebt, dan hopen wij natuurlijk dat we er samen uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vind je dat Energiek jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe en onafhankelijke geschillencommissie inschakelen.

De Geschillencommissie Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vind je meer informatie op hun website ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

## Gedragscodes

Energiek vindt het belangrijk dat er afspraken zijn over zaken als de slimme meter en de manier waarop wij communiceren tijdens de werving, het aangaan, de voortzetting en de beëindiging van leveringsovereenkomsten met klanten.

Daarom hebben wij de volgende gedragscodes ondertekend, waarvan de tekst kan gevonden worden op de website van [Energie-Nederland](#):

- Gedragscode Consument en Energieleverancier
- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters

## Vragen?

Neem dan contact op met onze supersnelle klantenservice. Je kan ons vlot bereiken via [WhatsApp](#) of je kan e-mailen naar [info@energiek.nl](mailto:info@energiek.nl). We staan klaar om je te helpen!

