

# Kwaliteitscriteria



Energyhouse 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 Energyhouse naast de Algemene Leveringsvoorwaarden, een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Hiermee weet u precies wat u van ons mag verwachten.

## Facturatie

Nadat uw overstap naar Energyhouse gerealiseerd is, ontvangt u binnen één week een bevestigingsbrief met daarin o.a. de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag. Dit voorschotbedrag wordt gebaseerd op de energietarieven conform de leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik op jaarbasis.

Uw voorschotbedrag kunt u zonder opgaaf van reden maximaal 25% verhogen of maximaal 10% verlagen. Jaarlijks ontvangt u van Energyhouse in dezelfde maand een jaarafrekening. Dit tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden, maar altijd dan wel binnen een termijn van acht weken daaropvolgend. In deze jaarafrekening worden de maandelijks bij u in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend met de totale kosten van uw energieverbruik.

Indien Energyhouse niet tijdig over uw meterstanden voor de opmaak van de jaarafrekening beschikt, moeten we uw verbruik schatten. Hierdoor kan de jaarrekening hoger of lager uitvallen. De correctie hiervoor vindt automatisch het volgende jaar plaats als u dan de meterstanden aanlevert.

U ontvangt van Energyhouse binnen zes weken na uw verhuisdatum (datum sleuteloverdracht) een eindafrekening van uw oude adres. Om een correcte eindafrekening voor u op te stellen, is het zaak om binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de eindmeterstanden door te geven.

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst door een overstap van Energyhouse naar een andere leverancier, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindafrekening.

Indien u niet tijdig voorschotbedragen of de bijbetaling van uw jaarafrekening voldoet zal Energyhouse kosten in rekening brengen. De incassoprocedure en kosten kunt u vinden op [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl) Hier treft u ook de procedure aan voor het aanvragen van een betalingsregeling.

## Vragen, klachten en/of geschillen

Energyhouse streeft ernaar de klant zo snel en efficiënt mogelijk een oplossing te kunnen bieden. Op onze website [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl) vindt u uitleg over de meest voorkomende vragen en uiteenlopende onderwerpen. Mocht u toch vragen, problemen of klachten hebben dan kunt u op de volgende manieren deze aan ons kenbaar maken:

- Via telefoon - Een vraag, verzoek, of probleem kan telefonisch worden gemeld aan de klantenservice. De klantenservice is van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur bereikbaar via telefoonnummer 020-308 1250.

- Via e-mail - De klantenservice is ook bereikbaar via [info@energyhouse.nl](mailto:info@energyhouse.nl). Via dit e-mailadres is het mogelijk een vraag, verzoek of klacht kenbaar te maken. Na de melding ontvangt u een ontvangstbevestiging en de toezegging dat uiterlijk binnen twee werkdagen een reactie volgt.

- Via schriftelijke melding - De klantenservice kan uiteraard ook worden aangeschreven met een vraag, klacht, verzoek of probleem. U kunt uw schriftelijke melding sturen naar: Energyhouse B.V., afdeling klantenservice Krijn Taconiskade 434 1087 HW Amsterdam

## Klachtenprocedure

Mocht onverhoopt blijken dat u zich niet kan vinden in de aangeboden oplossing of een klacht heeft, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencoördinator van Energyhouse. U kunt uw klacht op de volgende wijze kenbaar maken via email naar [melding@energyhouse.nl](mailto:melding@energyhouse.nl), of schriftelijk naar Energyhouse B.V., t.a.v. klachtcoördinator, Krijn Taconiskade 434 1087HW Amsterdam.

## Onafhankelijke geschillenbeslechting

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u met uw klacht terecht bij de Geschillencommissie Energie en Water. Dit is de onafhankelijke instantie voor geschillen tussen kleinverbruikers en hun energieleverancier waar Energyhouse bij is aangesloten. Deze commissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak, waaraan Energyhouse zich dient te houden.

De procedure om een klacht aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Energie en Water kunt u terugvinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of op [www.energyhouse.nl](http://www.energyhouse.nl). Op de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van Energyhouse van toepassing.