

## Kwaliteitscriteria

### Gedragscodes

Veba Energie is een handelsnaam van ServiceHouse B.V. ServiceHouse B.V. is vergunninghoudend energieleverancier en is aangesloten bij de gedragscodes "Consument en Energieleverancier" en de "Slimme Meters". Dit betekent voor u dat:

- Wij onze uiterste best doen om u goed voor te lichten.
- Wij klanten op een goede en eerlijke manier benaderen.
- Wij een wisseling van leverancier voor u op een zo goed mogelijke manier afwikkelen.
- Wij verantwoord om gaan met meetgegevens van uw slimme meter.

### Facturen & Betalen

- U ontvangt van Veba Energie minimaal één keer per jaar een duidelijk overzicht van uw totale kosten en daadwerkelijke verbruik – de jaarafrekening. Deze afrekening wordt u elk jaar in dezelfde maand toegestuurd. Hiervan mogen wij maximaal acht weken afwijken.
- Iedere maand betaalt u een termijnbedrag. Dit termijnbedrag is gebaseerd op het meest recente bekende jaarverbruik. U kunt uw termijnbedrag zelf aanpassen wanneer uw energieverbruik wijzigt.
- Indien u ons hiervoor machtigt, betaalt u bij Veba Energie door middel van een maandelijks automatische incasso.
- U kunt ook betalen per iDEAL factuur. De kosten hiervoor bedragen €1,35 per factuur.
- Bij Veba Energie is de eerste herinnering altijd kosteloos. Bij het uitblijven van een betaling sturen wij u een aanmaning en dragen we de vordering uiteindelijk over aan onze incassopartner. Deze stappen brengen wel kosten met zich mee.

### Overstappen & Verhuizen

- Als u overstapt naar Veba Energie ontvangt u binnen acht weken informatie over de hoogte van uw termijnbedrag.
- Na beëindiging van uw contract met Veba Energie ontvangt u binnen zes weken een eindafrekening.
- Binnen acht weken na uw verhuizing ontvangt u informatie over de hoogte van uw nieuwe maandelijks termijnbedrag.

- Uiterlijk zes weken na uw verhuisdatum ontvangt u van Veba Energie een eindafrekening. Hiervoor dient u ons veertien dagen voor uw verhuisdatum te hebben geïnformeerd, en binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.
- Voor een correcte facturatie van uw energieverbruik, vragen wij u om uw meterstanden tijdig aan ons door te geven. Als we niet over uw meterstanden beschikken, maken we een inschatting van uw verbruik. Hierdoor kan uw jaarafrekening anders uitvallen dan verwacht.

### Vragen & Klachten

- Wij zetten ons in om ervoor te zorgen dat u honderd procent tevreden bent. Mochten we daar niet in slagen, dan zoeken we graag samen met u naar een oplossing. U kunt ons hiervoor bereiken via telefoon, internet of post.
- Onze klantenservice is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur op 085-4836029.
- Per email kunt u ons bereiken op [support.thuis@veba-energie.nl](mailto:support.thuis@veba-energie.nl).
- Uw schriftelijke vragen en klachten stuurt u naar Veba Energie, Postbus 2225, 3800 CE Amersfoort.
- Uw vragen beantwoordt Veba Energie altijd binnen twee werkdagen.
- Als u een klacht heeft ingediend, dan sturen wij u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging.
- Binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht doet Veba Energie u een voorstel voor een oplossing.
- Indien het niet mogelijk is uw klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden, informeren wij u hierover. Daarbij laten we u weten welke stappen wij ondernemen om uw klacht alsnog af te handelen, en hoe lang we daarvoor nodig hebben.
- Als wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben opgelost, kunt u dat aan ons laten weten. De bezwaarperiode is één maand na ontvangst van de door ons voorgestelde oplossing. Wij zullen u dan binnen tien werkdagen een nieuw voorstel doen.
- Wanneer u vindt dat wij uw klacht niet goed hebben behandeld, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie voor Energie en Water. Meer informatie hierover vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
- Voor onafhankelijke en betrouwbare informatie over uw rechten m.b.t. uw leveringsovereenkomst kunt u ook terecht op [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl).