



Kwaliteitscriteria

Bijlage B2 11-2022





Contact opnemen

ANWB Energie is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 uur en 18.00 en op zaterdag van 10.00 tot 16.00. U kunt ons telefonisch bereiken via het telefoonnummer 088 269 2266. Voor Whatsapp zijn wij doordeweeks tot 21.00 bereikbaar. Ook kunt u ons bereiken via e-mail energie@anwb.nl. Het bezoekadres is Wassenaarsweg 220, 2596EC te Den Haag.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan u waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene voorwaarden, de kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u wat u van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en zakelijke kleinverbruikers en treden per 01-06-2021 in werking.

Uw jaarrekening

- U ontvangt van ANWB Energie minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarrekening. Deze jaarrekening wordt gemaakt op basis van uw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op uw jaarrekening verrekenen we de in rekening gebrachte maandbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik.

U gaat verhuizen

- U ontvangt van ANWB Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een eindrekening voor uw oude adres. U dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ANWB Energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt u van ANWB Energie binnen acht weken na uw verhuisdatum een voorschotfactuur voor uw nieuwe adres. U moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht uw verhuizing aan ANWB Energie doorgeven.

U bent klant van ANWB Energie of recent naar ANWB Energie overgestapt

- Na de overstap naar ANWB Energie voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvangt u binnen acht weken een voorschotfactuur na de start van de levering door ANWB Energie. Daarna ontvangt u deze maandelijks van ons zolang uw leveringsovereenkomst duurt.
- U kunt schriftelijk (dat mag dus ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van het maandbedrag.

U beëindigt uw leveringsovereenkomst met ANWB Energie

Na beëindiging van uw leveringsovereenkomst met ANWB Energie, ontvangt u binnen zes weken na verwerking hiervan een eindrekening.

Een klacht melden

- Bent u niet tevreden over onze dienstverlening en heeft u een klacht, meld ons dat dan per e-mail via klacht@anwb.nl.
- U ontvangt na binnenkomst van uw klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om uw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van uw klacht, tussen minimaal twee weken en maximaal vier weken.

Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt u dat ANWB Energie uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt u meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 310 5310.

Gedragcodes

ANWB Energie vindt het belangrijk dat 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 onderstaande gedragscodes ondertekend. De tekst van de gedragscode vindt u op de website van Energie-Nederland.

- Gedragscode Leveranciers Slimme Meters 2012 van Energie-Nederland (<https://energie-nederland.nl/app/uploads/2017/01/Gedragscode-Leveranciers-SlimmeMeters-2012.pdf>)
- Gedragscode Consument en Energieleverancier 2015 van Energie-Nederland (<https://energie-nederland.nl/app/uploads/2016/10/Gedragscode-Consument-enEnergieleverancier-2015-1.pdf>)

Wettelijke bedenktijd

U kunt de overeenkomst met ANWB Energie binnen veertien dagen na de datum van afsluiten kosteloos annuleren. U hoeft hiervoor geen reden op te geven. Annuleren kunt u door het ANWB Energie modelformulier voor ontbinding in te vullen en te ondertekenen. Stuur het formulier per post op naar ANWB Energie, Wassenaarseweg 220, 2596EC Den Haag, of als ingescand document per e-mail aan energie@anwb.nl.