

KWALITEITSCRITERIA

Het is de missie van Budget Energie om tegen blijvend lage prijzen zonder gedoe energie te leveren. Om die missie waar te maken doen we vier dingen:

1. We meten wat u verbruikt
2. We kopen groene stroom en gas voor u in
3. We factureren uw verbruik
4. We helpen u bij vragen en wijzigingen

Wat u van ons op deze gebieden mag verwachten vindt u in deze kwaliteitscriteria.

1. Verbruik meten

Een kloppende factuur begint bij een juist verbruik. Daarom hebben we bij de start levering en daarna eenmaal per jaar uw meterstanden nodig. Als u geen slimme meter heeft (of als u deze dienst weigert) vragen wij u per e-mail om deze standen door te geven. Als u niet reageert krijgt u nog enkele herinneringen per mail en/of sms. Als wij na veertien werkdagen uw standen niet hebben ontvangen zullen wij hiervan een schatting maken zoals de marktregels dat voorschrijven.

Als u een slimme meter heeft lezen wij uw standen automatisch uit als dat voor facturatie nodig is. U ontvangt een bevestiging van de uitgelezen standen. Daarnaast lezen we uw meter zesmaal per jaar uit om u terugkoppeling te kunnen geven over uw verbruik.

2. Inkopen

Stroom en gas kopen we voor het grootste deel op de energiebeurs, maar soms ook rechtstreeks van producenten. Voor het leveren van groene stroom kopen wij Garanties van Oorsprong in, deels uit Nederland. In sommige contracten compenseren we de CO₂-uitstoot van het gas dat we verkopen met zogenaamde GVO's (Garanties van Oorsprong) of VER's (vrijwillige emissie reductie certificaten). Met de aankoop van deze certificaten dragen we bij aan de vermindering van de CO₂-uitstoot.

3. Facturatie

Termijnbedrag

Uw aanmeldbevestiging vermeldt de hoogte van het termijnbedrag. Dit termijnbedrag volgt uit het historisch verbruik op uw aansluiting en omvat alle kosten. Op 'MijnBudgetEnergie' kunt u controleren of uw termijnbedrag nog overeenstemt met uw verbruik en dit zo nodig aanpassen.

Incasso

Ligt de startdatum van levering voor de 15e van de maand? Dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 15e van dezelfde maand geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de daaropvolgende maand zal op of omstreeks de eerste werkdag van de maand worden geïncasseerd. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het termijnbedrag op of omstreeks de eerste werkdag van de volgende maand in rekening gebracht.

Jaar- of eindnota

Ieder jaar maken wij een jaarnota op. Hierin verrekenen wij de termijnbedragen met de daadwerkelijke kosten van uw energieverbruik. Op deze jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komend jaar. Gemiddeld ontvangen onze klanten de jaarnota veertien dagen na doorgifte van de meterstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot acht weken duren.

Als u de overeenkomst met ons beëindigt dan maken we een eindnota op. Het proces is gelijk aan de jaarnota, behalve dat u natuurlijk geen nieuw termijnbedrag op deze nota vindt. Als uw beëindiging het gevolg is van de overstap naar een andere leverancier, dient u de eindstand aan uw nieuwe leverancier door te geven (zij geven deze dan weer aan ons door). Gemiddeld ontvangen onze klanten de eindnota 28 dagen na doorgifte van de eindstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot zes weken duren.

4. Vragen en wijzigingen

We kunnen onze kosten laag houden doordat u uw energiezaken zo veel mogelijk zelf regelt via '**MijnBudgetEnergie**'. Antwoorden op veel vragen zijn daar of op onze **website** te vinden.

Natuurlijk kunt u ook persoonlijk contact met ons opnemen. Dit zijn de mogelijkheden:

Telefoon:

Via 020 - 20 55 555. Wij zijn bereikbaar op maandag t/m donderdag van 8.30 en 19.00 uur en op vrijdag van 8:30 tot 18.00 (vanwege de vrijdagmiddagborrel).

Chat:

Het chatvenster kunt u vinden rechtsonder in het scherm op **www.budgetenergie.nl**. De openingstijden zijn gelijk aan die bij telefonie, responstijd binnen 2 minuten;

Twitter:

@BudgetEnergie, responstijd 30 minuten tijdens openingstijden;

Facebook:

www.facebook/mijnbudgetenergie/, responstijd 30 minuten tijdens openingstijden;

E-mail:

Het liefst via het **contactformulier** op onze website. We zullen binnen drie werkdagen antwoorden.

Klachtenprocedure

We scoren een klanttevredenheidsscore van 8+ (2017). Soms gaat er toch wel eens iets mis. Dat kan leiden tot een klacht. We verzoeken u in dat geval zo snel mogelijk contact met ons op te nemen. We proberen uw klacht in het eerste contact meteen op te lossen. Indien dit niet mogelijk is ontvangt u een bevestiging van uw klacht per e-mail. Binnen vijf werkdagen volgt onze inhoudelijke reactie.

Hoe meer informatie u verstrekt, hoe beter. We ontvangen uw klacht het liefst per e-mail, maar u kunt deze ook per post versturen: Budget Energie Klantenservice ter attentie van Klachtencoördinator, Postbus 11950, 1001 GZ, Amsterdam.

Wij doen er natuurlijk alles aan om uw klacht op te lossen. Als u toch niet tevreden bent kunt u naar de 'Geschillencommissie Energie en Water' gaan. Dit is een onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen doet. Zie www.degeschillencommissie.nl.

Tot slot

Budget Energie heeft een leveringsvergunning van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). We houden ons aan de Gedragscode Consument en Energieleverancier, Gedragscode Leveranciers Slimme Meters en de Verklaring Naleving gedragscode voor Leveranciers. Onze algemene voorwaarden zijn die van de branchevereniging van energieleveranciers in Nederland.