

# Vattenfall Kwaliteitscriteria

## Service en Kwaliteit

We willen u meer bieden dan alleen voorwaarden. U mag meer van ons verwachten. Daarom hebben we kwaliteitscriteria opgesteld. Kwaliteitsafspraken voor u. Zodat u weet waar u aan toe bent.

### 1. Uw termijnbedrag en energienota

#### Hoe berekenen wij uw termijnbedrag?

Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het energiegebruik van het komende jaar. U betaalt het hele jaar hetzelfde bedrag. Of het nu zomer is of winter. Dat is wel zo makkelijk.

Maar dit termijnbedrag moet dan wel goed passen bij uw energieverbruik van dat jaar. Zodat u aan het eind van het jaar 'goed zit' met uw jaarafrekening. Daarom berekenen we vooraf zo goed mogelijk hoeveel stroom en/of gas of stadswarmte u het komende jaar nodig zult hebben. Bij deze berekening houden we rekening met:

- De weersomstandigheden van de afgelopen 30 jaar
- Het tarief dat u betaalt
- Uw gezinssamenstelling
- Het energieverbruik van de bewoners voor u

#### Uw energienota

Elk jaar berekenen we opnieuw uw termijnbedrag. We berekenen uw verwachte jaarverbruik en delen dat door het aantal termijnen dat u gaat betalen. De meeste mensen kiezen voor maandelijks betalen. Maar dit kan ook per 2,3 of 6 maanden. Wat u wilt. Als we samen het termijnbedrag hebben afgesproken volgt de energienota. Hierop staat uw termijnbedrag. Aan u de keus hoe u wilt betalen. We hebben verschillende betaalmogelijkheden.

#### Zelf uw termijnbedrag aanpassen of online advies

Als uw gezinssituatie verandert, verandert ook het energieverbruik. Wij adviseren dan u het termijnbedrag aan te passen. Zo voorkomt u verrassingen op uw jaarafrekening.

## 2. De jaarafrekening of eindafrekening

### Jaarafrekening

De jaarafrekening ontvangt u aan het eind van uw verbruiksjaar. Wij verrekenen uw gebruikte stroom, gas of stadswarmte met de termijnbedragen. Dit doen we met behulp van uw meterstanden.

Heeft u een slimme meter? Dan hoeft u deze niet door te geven. Wij vragen ze op bij uw netbeheerder. Voor stadswarmte lezen we zelf de standen uit. Heeft u geen slimme meter en ontvangen wij uw standen niet (op tijd), dan 'schatten' wij uw verbruik. Het volgende verbruiksjaar corrigeren wij dan uw werkelijke verbruik. Uiteraard betaalt u alleen wat u werkelijk verbruikt.

Wij bewaren uw jaarafrekeningen in Mijn Vattenfall. Hier ziet u ook wanneer u de jaarafrekening ontvangt en wat de begin- en de eindmaand van uw verbruiksjaar is.

### Eindafrekening

Gaat u verhuizen? Dan ontvangt u altijd een eindafrekening. We verrekenen uw gebruikte stroom en/of gas of stadswarmte met de termijnbedragen. Dit berekenen we met behulp van uw meterstanden.

Geeft u ze alstublieft binnen 5 dagen na sleuteloverdracht aan ons door. Want zodra wij uw standen hebben maken we de eindafrekening en ontvangt u hem binnen 4 weken. Heeft u een slimme meter, dan hoeft u de standen niet door te geven. Wij vragen ze op bij uw netbeheerder.

Ook als u overstapt naar een andere leverancier, ontvangt u onze eindafrekening. De nieuwe leverancier verwerkt uw overstap. Uiterlijk 4 weken na de einddatum van uw contract, krijgt u onze eindafrekening.

## 3. Vattenfall.nl en Mijn Vattenfall

Wij helpen u graag via onze website en via Mijn Vattenfall. Op de website geven we aan hoe u overstapt naar ons. Bent u al klant? Dan informeren we u via onze servicepagina's.

In Mijn Vattenfall vindt u:

De status van uw betaling, Facturen, Contractinformatie en Uw tarief

U regelt hier uw zaken zelf:

Wijzigen termijnbedrag en Wijzigen persoonlijke gegevens

En we geven u graag persoonlijk advies. Meld u eenvoudig aan met uw klantnummer (op uw factuur). Doet u dat ook meteen voor Exclusief? Want elke klant kan meteen starten met sparen.

## 4. Bent u niet tevreden? Meld uw klacht

### **Wij luisteren naar u**

Ondanks dat wij er alles aan doen om u tevreden te stellen, kan er iets misgaan. Dat vinden wij erg vervelend. We gaan er alles aan doen onze fout te herstellen, uw onvrede weg te nemen en het probleem naar ieders tevredenheid op te lossen. We willen uw klacht uiteraard snel en goed oplossen. Binnen 5 werkdagen krijgt u een bevestiging en binnen 10 werkdagen heeft u antwoord van ons. We hopen dat wij uw klacht dan naar tevredenheid hebben opgelost.

### **Wilt u een onafhankelijk advies?**

We lossen het probleem graag samen met u op. Maar wilt u een onafhankelijk advies, dan kunt u uw klacht of geschil ook voorleggen aan de geschillencommissie via [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl) of aan de Onlinegeschillenbeslechting van de Europese Unie (OSD) via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **Niet tevreden? Blijf er niet mee zitten**

Meld uw klacht dan aan ons managementteam Klantenservice. We horen graag wat er is misgegaan en wat u van ons verwacht. Samen komen we vast alsnog tot een goede oplossing.

Postadres: Management Vattenfall Klantenservice, Klachtbehandeling, PAC 1RA1261, Postbus 41920, 1009 DC Amsterdam

Wij lossen het hoe dan ook op. Beloofd

## 5. Onze voorwaarden en privacy

### **Voorwaarden**

- Algemene voorwaarden: hierin staat beschreven wat u van ons kunt verwachten als wij u energie leveren
- Productvoorwaarden: hierin staat bijvoorbeeld uitgelegd hoe product 'Blijven Loont' werkt
- Voorwaarden Aanvullende producten: dit zijn de voorwaarden van bijvoorbeeld een cv-ketel
- Actievoorwaarden: hier leest u de regels die bij een bepaalde actie horen

Bent u de voorwaarden kwijt? Of wilt u ze nog eens nalezen? Dat kan. Wij bewaren al onze voorwaarden online. Ook van voorgaande jaren. Kijk op [vattenfall.nl/voorwaarden](https://vattenfall.nl/voorwaarden)

### **Privacy**

Wij vinden privacy heel belangrijk. Daarom vertellen we graag hoe we omgaan met uw privacy. Ook lichten we toe welke gedragsregels wij hanteren en wat onze gebruiksvoorwaarden zijn.

We hebben deze informatie op een pagina verzameld en makkelijk leesbaar gemaakt. We hopen dat we hiermee uw vragen beantwoorden. Kijk op hiervoor op [vattenfall.nl/privacy](https://vattenfall.nl/privacy)