

Kwaliteitscriteria

Budget Energie wil u optimaal en zo persoonlijk mogelijk van dienst zijn. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze service en producten. De kwaliteit van onze producten en diensten worden gewaarborgd in onze [algemene voorwaarden](#). Onze kwaliteitscriteria geven duidelijk aan wat u van ons kan verwachten.

Facturatie

Termijnbedrag

Een week voor uw overstap ontvangt u van ons een e-mail met daarin de hoogte van het termijnbedrag. Dit termijnbedrag is berekend op basis van het historisch verbruik van uw aansluiting. Dit bedrag is inclusief alle kosten. Het leveringstarief, de vaste leveringskosten, de netbeheerkosten, de energiebelasting, de vermindering energiebelasting en de btw zijn opgenomen in uw termijnbedrag. Dit bedrag kunt u via uw persoonlijke login op onze website zonder opgave van reden met maximaal 15% verlagen en onbeperkt verhogen.

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 volgende maand zal rond de 1e in rekening worden gebracht. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het termijnbedrag per de 1e van de volgende maand in rekening gebracht.

Automatische incasso

Betalen per automatische incasso brengt geen extra kosten met zich mee. Wilt u op een andere wijze betalen, dan kost dit € 3,03 (inclusief btw) per maand.

Jaarnota

Aan het einde van uw contractjaar maakt Budget Energie de jaarnota op. De jaarnota is één factuur waarop alle producten die u afneemt staan vermeld. In de jaarnota verrekenen wij de bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Op de jaarnota vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komende jaar.

Om de jaarnota op te maken op basis van het werkelijk verbruik, vragen wij u uw meterstanden door te geven. U kunt inloggen op uw persoonlijke pagina 'Mijn Budget' waarop u uw actuele meterstanden door kan geven. Als u een slimme meter heeft worden de meterstanden automatisch uitgelezen. Wij sturen u bij elke uitlezing hiervan een bevestiging.

Uw meterstanden zijn belangrijk voor de juiste facturatie. Als u de meterstanden niet doorgeeft wordt een schatting van de meterstanden gemaakt. De geschatte meterstanden kunnen afwijken van de werkelijke meterstanden. Dit heeft invloed op uw afrekeningen.

Verhuizen

Wanneer u gaat verhuizen, ontvangen wij graag binnen vijf werkdagen na de sleuteloverdracht de meterstanden van uw oude adres. U ontvangt binnen acht weken de eindnota van uw oude adres.

Beëindiging leveringsovereenkomst

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen acht weken na uw afmelding een eindnota. Als u uw leveringsovereenkomst voortijdig beëindigt, is Budget Energie gemachtigd u een opzegvergoeding in rekening te brengen. De hoogte van de opzegvergoeding stemt overeen met de Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders 2011 van de Autoriteit Consument & Markt.

Vragen, klachten en geschillen

Uw vragen en klachten kunt u op verschillende manieren aan Budget Energie kenbaar maken.

- **Website:** Op onze website www.budgetenergie.nl vindt u uitleg over uiteenlopende onderwerpen. Onder Klantenservice - Veelgestelde vragen vindt u de antwoorden op veel van uw vragen.
- **E-mail:** U kunt uw vragen stellen per e-mail via het contactformulier op onze website. Ons streven is om binnen drie werkdagen uw e-mail te beantwoorden.
- **Telefoon:** U kunt ook contact opnemen met onze klantenservice via 020 - 20 55 555. Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 19.00 uur (op vrijdag van 08.30 tot 18.00).

Klachtenprocedure

Onze klantenservice blijft mensenwerk, waardoor ondanks alle aandacht ook wel eens iets mis kan gaan. Heeft u een klacht, dan proberen wij samen tot een oplossing te komen. Onze insteek is uw klacht direct aan de telefoon op te lossen. Indien dit niet mogelijk is, ontvangt u een bevestiging van uw klacht per e-mail en onze inhoudelijke reactie op uw klacht binnen vijftien werkdagen.

U kunt uw klacht ook per e-mail of per post versturen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw klantnummer;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- Een heldere beschrijving van uw klacht;
- Eventueel voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar Budget Energie Klantenservice ter attentie van Klachtencoördinator, Postbus 11950, 1001 GZ, Amsterdam.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail. Wij doen ons best om binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht te geven.

Geschillen

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Energie en Water. De Geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen doet betreffende de klacht. Voor meer informatie zie www.degeschillencommissie.nl.