

## Bijlage B2

### Kwaliteitscriteria

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over onze producten en dienstverlening. Daarom doen we ons uiterste best om de service aan jou waar mogelijk nog verder te verbeteren. Om dit te onderstrepen hebben we, naast onze Algemene Voorwaarden, kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je wat je van ons mag verwachten. Onderstaande kwaliteitscriteria hebben specifiek betrekking op consumenten en treden per [invoegen datum vergunningverlening] in werking.

### Jouw jaarafrekening

- Je ontvangt van NextEnergy minimaal één keer per jaar per product (elektriciteit en/of gas) een overzichtelijke jaarafrekening. Deze jaarafrekening wordt gemaakt op basis van jouw meteropname. Ons streven is dit elk jaar in dezelfde periode te doen.
- Op jouw jaarafrekening verrekenen we de in rekening gebrachte termijnbedragen met de totale kosten van uw energieverbruik. Heb je te veel betaald? Dan storten wij het verschil binnen 6 weken terug op jouw rekening of trekken wij het bedrag af van jouw termijnbedrag voor de volgende maand. Heb je te weinig betaald dan krijg je van ons een extra rekening voor het bedrag dat je nog moet betalen.

### Je gaat verhuizen

- Je ontvangt van NextEnergy binnen acht weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan NextEnergy door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvangt je van NextEnergy binnen zes weken na jouw verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal veertien dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan NextEnergy door geven.

### Je bent klant van NextEnergy of recent naar NextEnergy overgestapt

- Na de overstap naar NextEnergy voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je binnen acht weken een voorschotfactuur na de start van de levering door NextEnergy. Daarna ontvang je deze maandelijks van ons zolang jouw leveringsovereenkomst duurt.
- Je kunt schriftelijk of via e-mail een verzoek indienen voor aanpassing van je termijnbedrag.

### Je beëindigt uw leveringsovereenkomst met NextEnergy

Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met NextEnergy, ontvangt je uiterlijk binnen zes weken na verwerking hiervan een eindnota.

### Een klacht melden

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening en heb je een klacht, meld ons dat dan per post of e-mail via [e-mail]. Je ontvangt na binnenkomst van je klacht meteen een ontvangstbevestiging met daarin de termijn die wij nodig hebben om jouw klacht te behandelen. Deze termijn ligt, afhankelijk van de complexiteit van jouw klacht, tussen minimaal 2 weken en maximaal 4 weken.

### Geschillencommissie

Wij hopen natuurlijk dat we er gezamenlijk uitkomen. Mocht het echter zo zijn dat dit niet het geval is en/of vindt je dat NextEnergy jouw klacht niet goed heeft behandeld, dan kan je de externe, onafhankelijke geschillencommissie inschakelen. De Geschillencommissies Energie doet een voor beide partijen bindende

uitspraak. Over de onafhankelijke geschillencommissie vindt je meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

## Gedragcodes

NextEnergy 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 gedragcodes ondertekend.

De tekst van de gedragcode vind je op de website van Energie-Nederland.

De tekst van de gedragcode vind je op de website van Energie-Nederland.

- [Gedragcode slimme meter - Energie-Nederland](#)
- [Gedragcode Consument en Energieleverancier - Energie-Nederland](#)
- [Energie-Nederland en de ACM maken afspraken over energiecontracten met dynamische prijzen - Energie-Nederland](#)

## Vragen?

Bel ons op [invoegen telefoonnummer], we helpen je graag!