

# Klachtenreglement

---

### Heb je een klacht? Dat is niet fijn!

Helaas kan het wel eens voorkomen dat we een fout maken of dat je het ergens niet mee eens bent. Wij willen graag horen wat wij kunnen verbeteren zodat we jou goed van dienst kunnen zijn.

### Samen zoeken we naar een oplossing

We willen je klacht zo goed mogelijk oplossen. Om dit te doen willen we graag weten wat je klacht is en wat wij er aan kunnen doen op deze op te lossen. Vermeld in de correspondentie altijd je naam, adresgegevens en eventuele contactgegevens zoals een e-mailadres of telefoonnummer zodat we je kunnen bereiken als dat nodig is.

Je kan op twee manieren een klacht naar Robin Energie sturen:

- Via het online contactformulier voor klachten op onze website (link);
- Via de post. Je kunt je brief richten aan:

**Robin Energie**  
**t.a.v. Klachtenbehandeling**  
**Postbus 116**  
**3900 AC Veenendaal**

### Hoe wordt mijn klacht behandeld?

- Je ontvangt binnen 4 werkdagen een bevestiging van ontvangst zodat je weet dat wij je klacht in behandeling hebben genomen;
- Binnen 10 werkdagen krijg je een inhoudelijk antwoord op de klacht. Lukt dit niet, dan laten we je dit natuurlijk weten;
- Je klacht wordt uiterlijk binnen 6 weken volledig afgehandeld.

### Komen we er samen niet uit?

Als consument heb je altijd de mogelijkheid om de Geschillencommissie te benaderen met een klacht.