

Kwaliteitscriteria voor kleinverbruikers

Bij Robin Energie B.V. staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij vinden het erg belangrijk dat u tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze producten en diensten wordt gewaarborgd in onze algemene voorwaarden. Naast deze algemene voorwaarden is een aantal kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten.

Overstap

Voordat u klant wordt, informeren wij u over alle kosten en daarmee uw termijnbedrag. Zodra de definitieve overstapdatum naar Robin Energie B.V. bekend is, ontvangt u binnen een week na de ingangsdatum de factuur.

Termijnbedrag

Het termijnbedrag is berekend op basis van de actuele meterstanden en het historisch verbruik op uw aansluitadres. Dit bedrag is inclusief alle bijkomende kosten. Dit betreft het leveringstarief, de vaste leveringskosten, de netbeheerkosten, de overheidsheffingen, de vermindering energiebelasting en de BTW. Ook zijn hierin de maandelijkse abonnementskosten meegenomen. Wilt u het termijnbedrag wijzigen? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Jaarafrekening

Ieder jaar ontvangt u van Robin Energie B.V. de jaarafrekening voor elektra en/of gas. De jaarafrekening is één factuur. We verrekenen de bij u in rekening gebrachte termijnbedragen met de werkelijke kosten van uw energieverbruik. Om de jaarafrekening op te maken op basis van het werkelijk verbruik, vragen wij u uw meterstanden door te geven. Als u de meterstanden niet doorgeeft, wordt er een schatting van de meterstanden gemaakt. De geschatte meterstanden kunnen afwijken van de werkelijke meterstanden en hebben invloed op uw afrekeningen. Wij mogen u de afrekening maximaal acht weken later toezenden in geval van bijzondere omstandigheden (zoals verhuizing naar een andere regio, of uitblijven van de meetgegevens).

Verhuizen

U ontvangt van ons binnen acht weken na uw verhuisdatum de eindafrekening van de energielevering. Daarvoor vragen wij u om minimaal twee weken voor de sleuteloverdracht uw verhuizing bij Robin Energie B.V. te melden en binnen vijf dagen na uw sleuteloverdracht de meterstanden aan ons door te geven.

Beëindiging leveringsovereenkomst

Bij beëindiging van de leveringsovereenkomst ontvangt u binnen acht weken na uw afmelding de eindafrekening. Als u uw leveringsovereenkomst voortijdig beëindigt, is Robin Energie B.V. gemachtigd u een opzegvergoeding in rekening te brengen.

Vragen, opmerkingen en klachten

Uw vragen, opmerkingen en klachten kunt u op verschillende manieren aan Robin Energie B.V. kenbaar maken. Deze ontvangen wij graag; hierdoor stelt u ons in staat om onze service te verbeteren.

- Via telefoon. Aan onze klantenservice via 0318-754862 (lokaal tarief). Onze klantenservice is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur.
- Via e-mail. U kunt uw vragen stellen per e-mail aan service@robinenergie.nl of via het contactformulier op onze website.
- Schriftelijk. U kunt schriftelijk uw vraag of klacht richten aan: Robin Energie B.V., t.a.v. Afdeling Klachtenbehandeling, Standaardruiter 7, 3905 PT Veenendaal.

Wij willen graag samen met u tot een oplossing komen. Mocht u zich toch niet kunnen vinden in de aangeboden oplossing, of een klacht hebben, verzoeken wij u vriendelijk uw klacht bij ons te melden. Dit kan telefonisch, per e-mail of per post. Binnen drie werkdagen na ontvangst van uw bericht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Bin-

nen 10 werkdagen reageren wij inhoudelijk op uw klacht.

Geschillen

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het 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.