

Als klant wilt u graag weten waar u aan toe bent. Bij E.ON kunt u rekenen op goede service. Om dit ruime begrip verder te verduidelijken hebben wij kwaliteitscriteria opgesteld. Met deze richtlijnen geven wij u aan hoe wij inspelen op de servicebehoefte van onze klanten.

#### De kwaliteitscriteria van E.ON zijn:

- Vragen kunt u telefonisch, schriftelijk of via internet aan E.ON voorleggen.
- E.ON heeft een klantenbalie, waar u persoonlijk te woord wordt gestaan.
- U kunt uw klacht via alle bovenstaande kanalen aan ons kenbaar maken. Op deze manier is er geen drempel om een klacht in te dienen, zodat wij sneller aan een oplossing kunnen werken.
- Voor het afwikkelen van klachten hanteert E.ON een klachtenprocedure. Een klacht omschrijft E.ON als: "een uiting van ontevredenheid door een (potentiële) klant".
- E.ON streeft ernaar binnen vijf werkdagen uw klacht op te lossen. Indien de afhandeling binnen deze periode niet haalbaar of mogelijk is, dan zorgt E.ON ervoor dat u binnen deze periode wordt geïnformeerd dat de doorlooptijd langer bedraagt dan vijf werkdagen.
- Heeft u een geschil met E.ON en komt u er samen niet uit, dan kunt u de hulp inroepen van de Geschillencommissie Energie en Water. E.ON is hierbij aangesloten. Voor meer informatie kunt u de website [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) raadplegen.
- E.ON streeft naar een optimale bereikbaarheid door:
  - het beantwoorden van alle inkomende telefonische contacten binnen dertig seconden;
  - het beantwoorden van vragen die u via internet stelt binnen vierentwintig uur;
  - het beantwoorden van uw brief binnen vijf werkdagen.
- E.ON streeft ernaar om alle klantvragen zoveel mogelijk in het eerste contact met de klant te beantwoorden en op te lossen.
- E.ON investeert in de ontwikkeling van haar medewerkers om de klanttevredenheid zo hoog mogelijk te houden. Hiernaar wordt regelmatig onderzoek verricht. Wij streven naar een klanttevredenheidsscore van 7,5.
- E.ON streeft naar een tijdigheid van haar facturatieprocessen.
  - Tenminste eenmaal per jaar ontvangt u van E.ON een jaarafrekening. Op deze gespecificeerde nota vindt u het overzicht terug van de aan u in **rekening gebrachte verschuldigde** bedragen, eventueel verrekend met de **daadwerkelijk aan u in rekening gebrachte voorschotbedragen**. E.ON streeft ernaar u de afrekening ieder jaar in dezelfde maand toe te zenden. E.ON kijkt hier maximaal acht weken van af.
  - Als u verhuist, ontvangt u binnen acht weken na de verhuisdatum een "slotafrekening uithuizing". Houd u er rekening mee dat u tenminste tien dagen voor de uithuisdatum, de verhuizing meldt bij E.ON, afdeling Klantenservice. Binnen vijf dagen na de verhuisdatum moet u via het "meterstandenverhuisformulier", wat door E.ON aan u is toegezonden, de meterstanden doorgeven.
  - Binnen vier weken na aanmelding van uw verhuizing ontvangt u van E.ON de bevestiging hiervan. In deze bevestiging vindt u ook de hoogte van uw maandelijks voorschotbedrag terug.
  - Bij beëindiging van uw leveringsovereenkomst, ontvangt u van E.ON binnen acht weken een slotafrekening.
- E.ON berekent een zo exact mogelijk voorschotbedrag voor u. Dat doen we voor gas met behulp van de buitentemperaturen en voor elektriciteit met behulp van een rekenkundig gemiddelde. Dit wordt afgezet tegen de landelijke profielen, op basis van uw laatste jaarverbruik en berekend tegen de huidige tarieven.
- E.ON biedt u de mogelijkheid om uw rekeningen automatisch te betalen.
- Op de 'Algemene Voorwaarden' zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van E.ON van toepassing. E.ON geeft daarin aan, waartoe zij zich verbindt indien aan deze criteria niet wordt voldaan. Deze kwaliteitscriteria zijn te vinden op [www.eon-benelux.com](http://www.eon-benelux.com). Uiterlijk bij het vastleggen van een nieuw contract als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze kwaliteitscriteria aan u worden verstrekt.

E.ON Benelux Levering B.V.  
Dr. Holtropalaan 2-28  
Postbus 2402  
5600 CK Eindhoven

T 0900-0601  
(€ 0,10 p/m)  
F +31 40 257 77 55  
[www.eon.nl/contact](http://www.eon.nl/contact)  
[www.eon.nl](http://www.eon.nl)

ING-bank 67 79 68 213  
KvK Eindhoven 17143137