

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 4 december 2020 in werking.

Jouw jaarafrekening

- Je ontvangt van Frank Energie 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 Frank Energie 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 Frank Energie door te geven en binnen vijf dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.
- Ook ontvang je van Frank Energie 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 Frank Energie door geven.

Je bent klant van Frank Energie of recent naar Frank Energie overgestapt

- Na de overstap naar Frank Energie voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je twee weken voor de aanvang van de levering een voorschotfactuur voor de levering door Frank Energie. Daarna ontvangt 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 jouw leveringsovereenkomst met Frank Energie.

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met Frank Energie, ontvang 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 via e-mail legal@frankenergie.nl. 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 vind je dat Frank Energie 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. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

Frank Energie vindt het belangrijk dat er 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 gedragscodes ondertekend.

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

[Gedragscode slimme meter | Energie-Nederland](#)

[Gedragscode Consument en Energieleverancier 2020 | Energie-Nederland](#)

[20210924 Aanbod en vergelijken leveringsovereenkomsten met dynamische prijzen - v4 \(energie-nederland.nl\)](#).

Vragen?

Mail ons via klantenservice@frankenergie.nl, we helpen je graag!