

Kwaliteitscriteria Greenchoice

Greenchoice doet haar best om elke klant optimaal van dienst te zijn. Wij willen graag dat je tevreden bent over onze producten en diensten. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt onder meer gewaarborgd in de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026. Daarnaast heeft Greenchoice deze aanvullende kwaliteitscriteria opgesteld. Zo weet je precies wat je van ons mag verwachten. De kwaliteitscriteria gelden voor eindafnemers met een kleine aansluiting met een leveringsovereenkomst voor de levering van elektriciteit en/of gas met Greenchoice B.V. of met Greenchoice Zakelijk N.V. (allebei aangeduid als Greenchoice).

Facturatie

Na jouw overstap naar Greenchoice, ontvang je binnen acht weken na de start van de levering informatie over de hoogte van het bedrag dat je maandelijks aan ons moet betalen. Dit noemen wij het voorschot. Het voorschot baseren wij op de energietarieven van jouw leveringsovereenkomst en het te verwachten verbruik en/of teruglevering op jaarbasis op jouw adres/aansluiting dat wij krijgen van je distributiesysteembeheerder.

- Je ontvangt van Greenchoice jaarlijks in dezelfde periode je jaarafrekening, tenzij er sprake is van buitengewone omstandigheden. In deze jaarafrekening verrekenen wij de maandelijks bij jou in rekening gebrachte voorschotten met de totale kosten van jouw energieverbruik.
- Als Greenchoice niet op tijd over je meterstanden beschikt, dan schatten wij je verbruik. Hierdoor kan de jaarafrekening hoger of lager uitvallen. Wij corrigeren deze meterstanden het volgende jaar, als je de meterstanden heeft aangeleverd.
- Binnen zes weken nadat de leveringsovereenkomst met Greenchoice eindigt, ontvang je een eindafrekening van ons. Als de leveringsovereenkomst eindigt omdat je verhuist dan lezen wij jouw standen automatisch uit. Als je geen of geen uitleesbare slimme meter hebt dan is het belangrijk dat je binnen vijf dagen na de sleuteloverdracht de eindmeterstanden aan ons doorgeeft, zodat wij een correcte eindafrekening voor je kunnen opstellen.
- Als er onjuist of te laat wordt gefactureerd en je daardoor schade lijdt, vergoedt Greenchoice de schade aan je als deze is te wijten aan een toerekenbare tekortkoming van Greenchoice. Voor vergoeding komt alleen in aanmerking de door je geleden directe schade als gevolg de te late en/of onjuiste facturering door Greenchoice.

Vragen, problemen of geschillen

Hebft je vragen? Op <https://www.greenchoice.nl/klantenservice/> (voor consumenten) en <https://www.greenchoice.nl/mkb/klantenservice/> (voor zakelijke klanten) vind je het antwoord op veel gestelde vragen.

Als je contact wilt opnemen met Greenchoice kun je ons bellen tegen lokaal tarief of een e-mail sturen. Hieronder staan onze contactgegevens:

Consumenten	Zakelijke klanten
010-4782326 Openingstijden: werkdagen van 8:30 uur tot en met 17:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot en met 17:00 uur.	010-8500661 Openingstijden: Op werkdagen van 9:00 uur tot en met 13:00 uur.
vragen@greenchoice.nl	servicezakelijk@greenchoice.nl (klantenservice) zakelijk@greenchoice.nl (contracten/tarieven)

Je kunt ons natuurlijk ook een brief sturen. Ons adres is: Greenchoice, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam.

Klachtenprocedure

Klantenservice blijft mensenwerk waardoor er ondanks alle aandacht ook weleens iets mis kan gaan. Wij werken voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening en proberen bij een klacht samen tot een oplossing te komen. Je kunt je klacht doorgeven door een e-mail te sturen naar klachten@greenchoice.nl voor huishoudelijke eindafnemers (consumenten) of naar klachtenb2b@greenchoice.nl voor zakelijke klanten. Of je kunt een brief sturen naar ons postadres, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van klachtencoördinator. Binnen 5 werkdagen ontvang je van ons een reactie op jouw klacht. We willen jouw klacht graag zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken, voor je oplossen.

Geschillen

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kun je het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Energie of de Geschillencommissie Energie Zakelijk. De geschillencommissie is een externe en onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen zal doen over jouw klacht. Meer informatie vind je op de website www.degeschillencommissie.nl. Greenchoice is bij deze geschillencommissie aangesloten. Dit is een voorwaarde om uw klacht in behandeling te nemen.

Wijziging kwaliteitscriteria:

Wij hebben het recht om deze Kwaliteitscriteria te wijzigen. Daarvoor geldt het bepaalde in artikel 17 van de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026 respectievelijk de algemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan micro-ondernemingen 2026 (hierna beide ook gezamenlijk te noemen “Algemene Voorwaarden”), met dien verstande dat daar waar in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden wordt gesproken over “Algemene Voorwaarden” in plaats daarvan deze “Kwaliteitscriteria” moet worden gelezen.