

Warm in de winter, koel in de zomer

Duurzaam en betrouwbaar
wooncomfort met hybride WKO



VATTENFALL

Koeling, warmte én warm water

Milieuvriendelijk van Vattenfall

Goed nieuws. Je woning wordt aangesloten op hybride WKO. Dat betekent dat je jouw woning verwarmt én koelt met een Warmte/Koude Opslagsysteem (WKO) in combinatie met stadsverwarming van Vattenfall. Hoe dat werkt, leggen we graag uit.

Wat is het?

Hybride WKO is een milieuvriendelijke oplossing voor verwarming en koeling. Met dit systeem slaan we warmte en koude op in ondergrondse bronnen bij je woning. Die warmte en koude pompen we naar boven op het moment dat je die nodig hebt. Met een warmtepomp warmen we het water verder op. Uit het stadswarmtenet halen we extra warmte om je kraanwater mee te verwarmen. Ook werkt het stadswarmtenet als extra ondersteuning, bijvoorbeeld als het heel koud is. Je warmte kan dus uit twee systemen komen; daarom noemen we het hybride WKO.

Waarom is dit systeem zo duurzaam?

Een groot deel van de energie voor verwarming en koeling van je woning wordt hergebruikt met behulp van ondergrondse opslag. Bovendien is je woning niet aangesloten op het aardgasnet. Hierdoor bespaar je op de uitstoot van CO₂ en draag je bij aan een beter klimaat. Zo gaan we samen op weg naar een fossielvrije toekomst.



Wat zijn de voordelen van hybride WKO?

- ✓ Warmte én koeling in één systeem, dus altijd een comfortabele temperatuur in huis.
- ✓ Vattenfall zorgt voor het onderhoud aan de afleverset en het hybride WKO-systeem.
- ✓ Je woning maakt gebruik van een betrouwbaar, veilig en duurzaam alternatief voor aardgas.
- ✓ Je bespaart op de uitstoot van CO₂, vergeleken met een gasgestookte HR-ketel.

De afleverset

In je woning plaatsen we een afleverset die warmte en koude levert en je warmteverbruik meet. Deze bevindt zich meestal in de meterkast. De afleverset zorgt ervoor dat de binnenkomende warmte of koude doorgezet wordt naar de verwarmings- en koelingsinstallatie in je woning, zoals je vloerverwarmingssysteem. Je afleverset kan ook je kraanwater verwarmen, zodat je warm water in je keuken of badkamer hebt.

Vattenfall zorgt voor het onderhoud van de set. De vloerverwarminginstallatie valt onder de verantwoordelijkheid van de woningeigenaar.



Aangename warmte

Als je warmte nodig hebt, pompen we warm water uit de warme bron in de bodem. Via je afleverset gaat de warmte over naar je vloerverwarming. Het afgekoelde water pompen we terug naar de bodem en slaan we op in de koude bron. Daarnaast zorgt de aparte stadswarmte automatisch voor extra verwarming als dat nodig is. Maar ook voor warm water om bijvoorbeeld te douchen of af te wassen.

Comfortabele koeling

In de zomer komt koeling uit de koude bron in de bodem. Eigenlijk op dezelfde manier als bij warmte. De restwarmte die bij het koelen vrijkomt, slaan we weer op in de warme bron. De koeling van je woning gaat via je vloerverwarming, wat dus vloerkoeling wordt. Hierdoor is het in de woning altijd enkele graden koeler dan de temperatuur buiten. Dit noemen we comfortkoeling.

Hoe regel je de temperatuur?

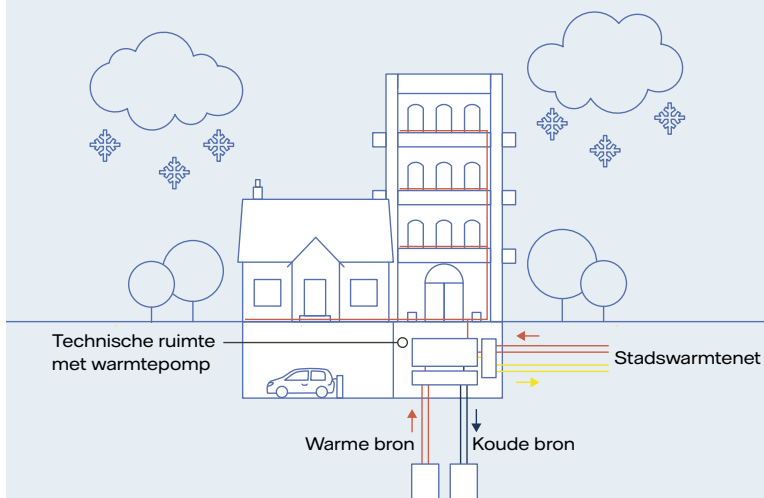
Een hybride WKO-systeem werkt alleen in combinatie met vloerverwarming en -koeling. Hoe je de temperatuur instelt, hangt af van je installatie. Vaak kun je het gewoon met een thermostaat regelen. Bedenk daarbij

dat vloerverwarming langzaam reageert. Het duurt even voor de temperatuur in je huis verandert. Om het systeem goed te laten werken is het belangrijk dat je de temperatuur zo constant mogelijk houdt. Ga je langer weg, bijvoorbeeld met vakantie? Zet de temperatuur dan maar een paar graden lager. Houd er rekening mee dat het bij thuiskomst langer duurt voor je huis op temperatuur is.

Wat zijn de kosten?

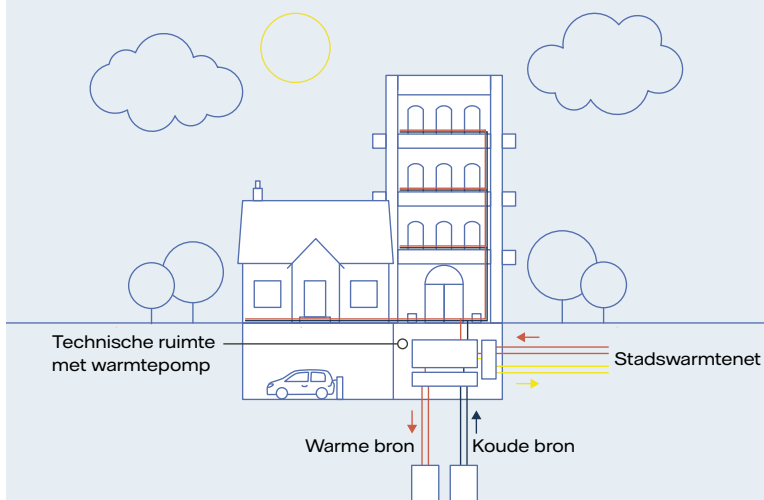
Je sluit een contract met ons af voor de levering van stadswarmte en comfortkoeling. Voor stadswarmte betaal je de gangbare stadswarmtetarieven in je regio. Die bestaan uit vaste kosten en je verbruikskosten. Voor comfortkoeling betaal je alleen een vast bedrag per jaar. Kijk voor de actuele tarieven op vattenfall.nl/warmtetarieven.

Zo werkt hybride WKO in de winter



We pompen warm water uit de warme bron omhoog en warmen het in de warmtepomp verder op. In je woning wordt de warmte afgegeven via je verwarmingsinstallatie. Daardoor koelt het water af. Die koude slaan we op in de koude bron. Het stadswarmtenet zorgt voor extra warmte tijdens de koudste maanden. Daarnaast hebben we stadswarmte nodig voor het verwarmen van je kraanwater.

Zo werkt hybride WKO in de zomer



In de zomer kun je je woning koelen met het water dat 's winters is opgeslagen in de koude bron. Het water koelt je huis via de vloerkoeling. Hierdoor warmt het water op. Dan slaan we het op in de warme bron. Zo kunnen we het weer gebruiken in de winter. Je kraanwater verwarmen we met stadswarmte. En is het buiten fris? Dan kun je altijd de verwarming aanzetten.

Vragen?

Meer informatie over stadswarmte:

Kijk op vattenfall.nl/stadswarmte

Meer informatie over comfortkoeling:

Kijk op vattenfall.nl/comfortkoeling

Bellen kan ook:

0900 0808 (werkdagen, van 8.00 tot 15.00 uur)



**Meld
je aan**

Welkom bij stadsverwarming van Vattenfall

Gefeliciteerd! Je woning is of wordt binnenkort aangesloten op stadsverwarming. Het is belangrijk dat je je aanmeldt voor een nieuw energiecontract. We vertellen je graag hoe je dat kunt doen.

Waarom is aanmelden belangrijk?

Meld je zo snel mogelijk aan voor je nieuwe energiecontract voor stadsverwarming. Wij bepalen dan je termijnbedrag. Als je je later aanmeldt, moeten we je energierekening over minder termijnen verdelen. Die termijnen worden dan hoger.

Zeg ook je oude gascontract op. Anders betaal je mogelijk onnodig voor de gasaansluiting die je niet meer hebt. Dit kun je doen bij je leverancier van gas.

Zo meld je je aan

Aanmelden kan via **vattenfall.nl/aanmelden-warmte**.
Of scan de QR-code naast. Vul vervolgens je postcode en huisnummer in.



Bel je ons liever? Dat kan via **0900 0808** op werkdagen van 8.00 tot 15.00 uur.

Let op: is je woning nog in aanbouw, dan staat deze mogelijk nog niet in ons systeem. Meld je dan aan op de dag van sleuteloverdracht.

Wat gebeurt er na je aanmelding?



Je ontvangt een energiecontract. In het contract zie je vanaf welke datum je stadsverwarming hebt. En wat je per maand betaalt.



Bij het contract ontvang je ook een brochure. Daarin staat hoe stadsverwarming werkt.



Je krijgt toegang tot Mijn Vattenfall. Hier regel je al je energie zaken en je hebt inzicht in je termijnbedrag en verbruik.



Via Mijn Vattenfall kun je ook punten sparen voor leuke en duurzame cadeaus.



Tip: is je woning net gerenoveerd? Dan is je verbruik mogelijk te hoog ingeschat en daarmee ook je termijnbedrag. Je kunt zelf het termijnbedrag aanpassen in Mijn Vattenfall.



Vragen?

Meer informatie over stadswarmte: **vattenfall.nl/warmte**
Onze klantenservice: **vattenfall.nl/service**

VATTENFALL 

Tarieven Stadswarmte 2025

Regio Amsterdam (m.u.v. woningen vallende onder Rochdale stedelijke vernieuwing-contract in Zuidoost)

Voor klanten met een aansluiting voor kleinverbruik (max. 100 kW). Alle tarieven zijn inclusief btw.



Wat betaalt u voor Stadswarmte?

Voor Stadswarmte betaalt u bij ons een eerlijk tarief. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) stelt namens de overheid elk jaar de maximumtarieven vast. Deze ziet u in de tabellen hieronder aan de rechterkant.

Bij het vaststellen van deze tarieven zijn de definitieve maximumtarieven zoals vastgesteld door ACM gebruikt.



Opbouw van de kosten

Kosten voor het verbruik (variabele kosten)

	Tarief Vattenfall	Maximumtarief ¹ ACM
Verbruik Stadswarmte per GJ	€ 43,79	€ 43,79

Kosten voor de aansluiting t/m 49 kW (vaste kosten per jaar)

Gebruiksonafhankelijk tarief	€ 577,48	€ 577,48
Meettarief	€ 32,80	€ 32,80
Afleverzet verwarming en warm tapwater	€ 150,49	€ 150,49
Totaal vaste kosten	€ 760,77	€ 760,77

Kosten voor de aansluiting van 50 t/m 100 kW (vaste kosten per jaar)

Gebruiksonafhankelijk tarief	€ 577,48	€ 577,48
Meettarief	€ 32,80	€ 32,80
Afleverzet verwarming en warm tapwater van 50 t/m 100 kW*	€ 336,16	€ 459,95
Totaal vaste kosten	€ 946,44	€ 1.070,23

Kosten voor de aansluiting bij alleen verwarming t/m 49 kW (vaste kosten per jaar)

Gebruiksonafhankelijk tarief	€ 577,48	€ 577,48
Meettarief	€ 32,80	€ 32,80
Afleverzet uitsluitend verwarming tot en met 49 kW	€ 144,11	€ 144,11
Totaal vaste kosten	€ 754,39	€ 754,39

Kosten voor de aansluiting bij alleen verwarming 50 t/m 100 kW (vaste kosten per jaar)

Gebruiksonafhankelijk tarief	€ 577,48	€ 577,48
Meettarief	€ 32,80	€ 32,80
Afleverzet uitsluitend verwarming van 50 t/m 100 kW*	€ 329,78	€ 453,57
Totaal vaste kosten	€ 940,06	€ 1.063,85

Toeslagen voor extra warmwatercomfort per jaar

Toeslag voor CW-label 5 (vervallen per 1 januari 2021)	€ 0,00
Toeslag voor CW-label 6 (vervallen per 1 januari 2021)	€ 0,00

Als er ook een kookgasaansluiting in de woning is, die niet is afgesloten, gelden onderstaande kortingen. Voorwaarde is wel dat er voor deze kookgasaansluiting vastrecht wordt betaald.

Kortingen voor kookgasaansluiting per jaar

Bij een onbemeterde kookgasaansluiting	€ 251,59
Bij een bemeterde kookgasaansluiting	€ 284,39

Vattenfall behoudt zich het recht voor deze kortingen te laten vervallen, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.


Rekenvoorbeeld kosten Stadswarmte per jaar

Bij een verbruik van 25 GJ per jaar (inclusief het gebruik van warmte voor warm water met CW-label 4) zijn uw kosten per jaar op basis van bovenstaande tarieven € 1.855,52 (=25 GJ x € 43,79 + € 760,77).

Factuur- en incassokosten

Voor de factuur- en incassokosten verwijzen wij u naar de Algemene tarieven die u kunt vinden op www.vattenfall.nl.

Afsluiten en/of wegnemen aansluiting en heraansluiting

Als Vattenfall Warmte vanwege wanbetaling of contractbreuk de aansluiting moet verbreken of wegnemen, kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen. Daarbij volgen wij de door de ACM vastgestelde wettelijke tarieven voor 2025.

Voor het afsluiten en/of wegnemen van de aansluiting op verzoek van de klant gelden project-specifieke afspraken en wettelijk maximumtarieven. Deze kunnen bij Vattenfall Warmte worden opgevraagd. Ook voor heraansluiting gelden project-specifieke afspraken en tarieven, die bij Vattenfall Warmte kunnen worden opgevraagd.

* het wettelijk maximumtarief per kW > 25 kW bedraagt € 4,1261 (€ 3,41 excl. btw)

Tekstfouten en (wettelijke) prijswijzigingen zijn voorbehouden. Bij het berekenen van de kosten ronden wij af. Soms ontstaan hierdoor kleine afrondingsverschillen op de energienota.

Tarieven Comfortkoeling & Koude 2025 uit hybride-WKO in combinatie met warmte-aansluiting t/m 100 kW

Alle bedragen zijn inclusief 21% btw en afgerond op 2 decimalen.



Comfortkoeling (onbemeten)

Kosten voor het verbruik (variabele kosten)			Vattenfall	maximum ACM
Verbruik per GJ			n.v.t.	n.v.t.
Kosten voor de aansluiting (vaste kosten per jaar)				
	basis	toeslag	totaal Vattenfall	maximum ACM
Comfortkoeling t/m 2 kW (DN 20)	€ 291,83	€ -	€ 291,83	€ 291,83
Comfortkoeling >2 t/m 3 kW	€ 291,83	€ 70,97	€ 362,80	€ 362,80
Comfortkoeling >3 t/m 4 kW	€ 291,83	€ 141,93	€ 433,76	€ 433,76
Comfortkoeling >4 t/m 5 kW (DN 25)	€ 291,83	€ 212,90	€ 504,73	€ 504,73
Comfortkoeling >5 t/m 6 kW	€ 291,83	€ 283,87	€ 575,70	€ 575,70
Comfortkoeling >6 t/m 7 kW	€ 291,83	€ 354,83	€ 646,66	€ 646,66
Comfortkoeling >7 t/m 8 kW	€ 291,83	€ 425,80	€ 717,63	€ 717,63
Comfortkoeling >8 t/m 9 kW	€ 291,83	€ 496,77	€ 788,60	€ 788,60
Comfortkoeling >9 t/m 10 kW	€ 291,83	€ 567,73	€ 859,56	€ 859,56



Koude (onbemeten)

Kosten voor de aansluiting (vaste kosten per jaar)	basis	toeslag	totaal Vattenfall
Koude >10 kW (maatwerk afleverset)	€ 291,83	€ 70,97	per kW groter dan 2 kW



Toelichting

De prijzen die Vattenfall (ook voor Westpoort Warmte B.V.) aan de afnemers in rekening brengt worden jaarlijks per 1 januari aangepast. De tarieven zijn in lijn met de wettelijk maximum tarieven zoals jaarlijks door ACM worden vastgesteld.

Onbemeten levering van comfortkoeling en koude is beperkt tot de periode vanaf 1 april tot 1 oktober van het kalenderjaar.

Betalingsmogelijkheden en incassokosten

Op www.vattenfall.nl/warmtetarieven staat een verwijzing naar informatie over de betaling van rekeningen en de hoogte van eventuele incassokosten.

Afsluiten en/of wegnemen aansluiting en heraansluiting

Als Vattenfall Warmte vanwege wanbetaling of contractbreuk de aansluiting moet afsluiten of wegnemen (en later weer moeten her-aansluiten), kunnen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Daarbij volgen wij de door de ACM vastgestelde wettelijke tarieven.

Tekstfouten en (wettelijke) prijswijzigingen zijn voorbehouden. Bij het berekenen van de kosten ronden wij af. Soms ontstaan hierdoor afrondingsverschillen op de energienota.

Stadswarmte

Productvoorwaarden voor de levering van warmte aan verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

1 Stadswarmte

Stadswarmte is warmte die vrijkomt bij het maken van stroom of bij de verbranding van afval. Ook andere bronnen kunnen warmte aan het stadswarmtenet leveren. Vattenfall gebruikt deze warmte om uw woning te verwarmen en te voorzien van warm tapwater. Dat zorgt voor veel CO₂-reductie. Meer informatie kunt u vinden op www.vattenfall.nl/stadswarmte.

2 Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

3 Gaat u verhuizen?

Gaat u verhuizen naar een woning waar ook een aansluiting voor stadswarmte van Vattenfall is? Uw verhuizing doorgeven kan dan eenvoudig online via Mijn Vattenfall. Als u van stadswarmte naar gas gaat, raden we u aan even te bellen met 0900 0808. We zorgen dan dat alles op tijd in orde is.

4 Wilt u het contract opzeggen?

Gaat u niet verhuizen maar wilt u wel het contract voor de levering van warmte opzeggen, dan is dit mogelijk. Voor informatie over het opzeggen van uw contract gaat u naar www.vattenfall.nl/stadswarmte. Of neem telefonisch contact met ons op.

Als u het contract beëindigt, dan kunnen wij uw warmteaansluiting definitief of tijdelijk afsluiten om ervoor te zorgen dat de levering van warmte ook daadwerkelijk eindigt. Hiervoor kunnen wij een afsluitvergoeding in rekening brengen.

In bepaalde situaties hoeft Vattenfall geen gevolg te geven aan een opzegging van het contract; namelijk als:

- a. het technisch niet mogelijk is de levering van warmte geheel te beëindigen, of
 - b. beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere verbruiker.
- Indien opzegging niet mogelijk is, zal Vattenfall schriftelijk motiveren waarom de beëindiging van het contract niet kan plaatsvinden. Dit is zo bepaald in de Warmtewet.

5 Hoe zijn de tarieven van Stadswarmte opgebouwd?

De tarieven voor Stadswarmte bestaan uit:

- Vaste kosten voor de aansluiting; deze bestaan uit de volgende componenten:
 - Gebruiksonafhankelijk tarief
 - Meettarief
 - Afleverset
- Variabele kosten voor verbruik: de door u verbruikte eenheden (GJ) vermenigvuldigd met de prijs per GJ (GigaJoule)
- Belastingen in de vorm van btw
- Eventuele kortingen

De voor u geldende tarieven voor de levering van warmte en warm tapwater vindt u ook op www.vattenfall.nl/stadswarmte of op Mijn Vattenfall. Ook kunt u ons bellen op nummer 0900 0808.

6 De tarieven kunnen veranderen.

De tarieven zoals bedoeld onder punt 5 kunnen veranderen. Vattenfall Warmte past haar tarieven gewoonlijk één keer per jaar aan.

Stadswarmte

Productvoorwaarden voor de levering van warmte aan verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

7 Temperatuurregime

Vattenfall levert Stadswarmte met een bepaalde aanvoertemperatuur op de levergrens. De levergrens is het punt waar Stadswarmte overgaat in uw binnenhuisinstallatie. Welke aanvoertemperatuur we leveren is afhankelijk van de buitentemperatuur (stooklijn) en het temperatuurregime van uw verwarmingsinstallatie. Gemiddeld ligt deze temperatuur tussen de 35 °C en 95 °C. De maximale aanvoertemperatuur van het stadsverwarmingswater is 100 °C.

8 Voorwaarden binneninstallatie (klantinstallatie)

De stadswarmte aansluiting is gekoppeld aan uw eigen binneninstallatie. Wilt u wijzigingen aanbrengen in de binneninstallatie, dan is het voor uw eigen veiligheid belangrijk dat u rekening houdt met onze Aansluitvoorwaarden en onze Richtlijn Klantinstallaties; deze kunt u vinden op onze website.

9 Terugbetalingsregeling

Indien u van mening bent dat de door ons aan u geleverde warmte en/of warm tapwater veelvuldig niet voldoet aan de door ons met u afgesproken kwaliteitsnormen, dan kunt u hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van u een schriftelijke onderbouwing van de door u geconstateerde afwijking. Verder dient u in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat u de melding maakt op een moment dat de door u geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken.

Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij u vervolgens schriftelijk berichten of, en zo ja in hoeverre, wij (ten dele) zullen overgaan tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen, rekenend over de periode waarop de melding betrekking heeft.

10 Compensatieregeling in geval van ernstige storingen

In de Warmtewet is bepaald dat u bij ernstige storingen soms een compensatie ontvangt. Een ernstige storing is een storing in de warmtelevering die langer duurt dan 8 uur en waarbij de storing zit in:

- het warmtenet van Vattenfall;
- de afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
- de individuele aansluiting, of
- het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar en dit geen onderdeel is van uw binneninstallatie bijvoorbeeld in een flatgebouw.

Deze compensatie bedraagt € 35,- bij een ernstige storing van 8 tot 12 uren. Daarbovenop komt € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de storing voortduurt. Bovenstaand bedrag geldt als totaal voor de producten Stadswarmte en/of Warm Tapwater wanneer het om eenzelfde storing gaat. U ontvangt bericht van Vattenfall Warmte als u in aanmerking komt voor compensatie. Wij volgen hierbij de wet.

Niet in alle situaties hoeven wij een compensatie uit te keren. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:

- de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Vattenfall kan worden toegerekend, bijvoorbeeld in geval van overmacht
- de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
 - hetzelfde warmtenet van Vattenfall,
 - dezelfde afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
 - dezelfde aansluiting, of
 - hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
- een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd, of
- de storing in uw eigen (binnen)installatie is opgetreden.

Comfortkoeling

Productvoorwaarden

1 Comfortkoeling

Comfortkoeling is een milieuvriendelijke manier van koeling voor woningen, die in combinatie met Stadswarmte voor een aangenaam binnenklimaat zorgt. De koeling en de warmte worden geleverd via eenzelfde (vloer) verwarmingssysteem. Comfortkoeling is een aanvullende dienst op Stadswarmte. Voor de koeling wordt gebruik gemaakt van natuurlijke bronnen zoals koud water uit een meer. Comfortkoeling is ieder kalenderjaar beschikbaar van 1 april tot 1 oktober.

2 Aanvraag en contract

Als wij akkoord zijn met uw aanvraag, dan sturen we u een bevestiging. Er komt dan een contract tot stand tussen u en Vattenfall Warmte NV (Vattenfall Warmte), gevestigd te Hoekenrode 8, 1102 BR te Amsterdam.

3 Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

4 Gaat u verhuizen?

Wanneer u verhuist, dan kunt u dat doorgeven via www.vattenfall.nl/contractverhuizen. Of bel met 0900 0808 om de adreswijziging door te geven.

5 Wilt u het contract stoppen?

Als u het contract wilt beëindigen, dan is dit mogelijk. Comfortkoeling is locatiegebonden. Dit betekent dat u niet kunt overstappen naar een andere leverancier. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall Warmte de levering van Comfortkoeling en Stadswarmte fysiek afsluiten. U kunt dan geen gebruik meer maken van Stadswarmte en Comfortkoeling.

6 Hoe is het tarief van Comfortkoeling opgebouwd?

U betaalt het volgende voor Comfortkoeling:

1 Vaste kosten voor de aansluiting:

- Vastrecht koude: vaste kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik.

2 Belastingen in de vorm van btw.

7 De tarieven kunnen veranderen

De tarieven zoals bedoeld onder punt 6 kunnen worden gewijzigd. Vattenfall Warmte past haar tarieven gewoonlijk één keer per jaar aan.

8 Temperatuurregime

Vattenfall levert Comfortkoeling met een bepaalde aanvoertemperatuur. De aanvoertemperatuur bedraagt op de levergrens gemiddeld 16,5 °C.

9 Terugbetalingsregeling

Indien u van mening bent dat de door ons aan u geleverde Comfortkoeling veelvuldig niet voldoet aan de door ons met u afgesproken kwaliteitsnormen, dan kunt u hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van u een schriftelijke onderbouwing van de door u geconstateerde afwijking. Verder dient u in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat u de melding maakt op een moment dat de door u geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij u vervolgens schriftelijk berichten of, en zo ja in hoeverre, wij (ten dele) zullen overgaan tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen, rekenend over de periode waarop de melding betrekking heeft.

Vattenfall Kwaliteitscriteria

Service en Kwaliteit

We willen u meer bieden dan alleen voorwaarden. U mag meer van ons verwachten. Daarom hebben we kwaliteitscriteria opgesteld. Kwaliteitsafspraken voor u. Zodat u weet waar u aan toe bent.

1. Uw termijnbedrag en energienota

Hoe berekenen wij uw termijnbedrag?

Het termijnbedrag is het bedrag dat u als voorschot betaalt voor het energieverbruik van het komende jaar. U betaalt het hele jaar hetzelfde bedrag. Of het nu zomer is of winter. Dat is wel zo makkelijk.

Maar dit termijnbedrag moet dan wel goed passen bij uw energieverbruik van dat jaar. Zodat u aan het eind van het jaar 'goed zit' met uw jaarafrekening. Daarom berekenen we vooraf zo goed mogelijk hoeveel stroom en/of gas of stadswarmte u het komende jaar nodig zult hebben. Bij deze berekening houden we rekening met:

- De weersomstandigheden van de afgelopen 30 jaar
- Het tarief dat u betaalt
- Uw gezinssamenstelling
- Het energieverbruik van de bewoners voor u

Uw energienota

Elk jaar berekenen we opnieuw uw termijnbedrag. We berekenen uw verwachte jaarverbruik en delen dat door het aantal termijnen dat u gaat betalen. De meeste mensen kiezen voor maandelijks betalen. Maar dit kan ook per 2,3 of 6 maanden. Wat u wilt. Als we samen het termijnbedrag hebben afgesproken volgt de energienota. Hierop staat uw termijnbedrag. Aan u de keus hoe u wilt betalen. We hebben verschillende betaalmogelijkheden.

Zelf uw termijnbedrag aanpassen of online advies

Als uw gezinssituatie verandert, verandert ook het energieverbruik. Wij adviseren dan u het termijnbedrag aan te passen. Zo voorkomt u verrassingen op uw jaarafrekening.

2. De jaarafrekening of eindafrekening

Jaarafrekening

De jaarafrekening ontvangt u aan het eind van uw verbruiksjaar. Wij verrekenen uw gebruikte stroom, gas of stadswarmte met de termijnbedragen. Dit doen we met behulp van uw meterstanden.

Heeft u een slimme meter? Dan hoeft u deze niet door te geven. Wij vragen ze op bij uw netbeheerder. Voor stadswarmte lezen we zelf de standen uit. Heeft u geen slimme meter en ontvangen wij uw standen niet (op tijd), dan 'schatten' wij uw verbruik. Het volgende verbruiksjaar corrigeren wij dan uw werkelijke verbruik. Uiteraard betaalt u alleen wat u werkelijk verbruikt.

Wij bewaren uw jaarafrekeningen in Mijn Vattenfall. Hier ziet u ook wanneer u de jaarafrekening ontvangt en wat de begin- en de eindmaand van uw verbruiksjaar is.

Eindafrekening

Gaat u verhuizen? Dan ontvangt u altijd een eindafrekening. We verrekenen uw gebruikte stroom en/of gas of stadswarmte met de termijnbedragen. Dit berekenen we met behulp van uw meterstanden.

Geeft u ze alstublieft binnen 5 dagen na sleuteloverdracht aan ons door. Want zodra wij uw standen hebben maken we de eindafrekening en ontvangt u hem binnen 4 weken. Heeft u een slimme meter, dan hoeft u de standen niet door te geven. Wij vragen ze op bij uw netbeheerder.

Ook als u overstapt naar een andere leverancier, ontvangt u onze eindafrekening. De nieuwe leverancier verwerkt uw overstap. Uiterlijk 4 weken na de einddatum van uw contract, krijgt u onze eindafrekening.

3. Vattenfall.nl en Mijn Vattenfall

Wij helpen u graag via onze website en via Mijn Vattenfall. Op de website geven we aan hoe u overstapt naar ons. Bent u al klant? Dan informeren we u via onze servicepagina's.

In Mijn Vattenfall vindt u:

De status van uw betaling, Facturen, Contractinformatie en Uw tarief

U regelt hier uw zaken zelf:

Wijzigen termijnbedrag en Wijzigen persoonlijke gegevens

En we geven u graag persoonlijk advies. Meld u eenvoudig aan met uw klantnummer (op uw factuur). Doet u dat ook meteen voor Exclusief? Want elke klant kan meteen starten met sparen.

4. Bent u niet tevreden? Meld uw klacht

Wij luisteren naar u

Ondanks dat wij er alles aan doen om u tevreden te stellen, kan er iets misgaan. Dat vinden wij erg vervelend. We gaan er alles aan doen onze fout te herstellen, uw onvrede weg te nemen en het probleem naar ieders tevredenheid op te lossen. We willen uw klacht uiteraard snel en goed oplossen. Binnen 5 werkdagen krijgt u een bevestiging en binnen 10 werkdagen heeft u antwoord van ons. We hopen dat wij uw klacht dan naar tevredenheid hebben opgelost.

Wilt u een onafhankelijk advies?

We lossen het probleem graag samen met u op. Maar wilt u een onafhankelijk advies, dan kunt u uw klacht of geschil ook voorleggen aan de geschillencommissie via degeschillencommissie.nl of aan de Onlinegeschillenbeslechting van de Europese Unie (OSD) via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Niet tevreden? Blijf er niet mee zitten

Meld uw klacht dan aan ons managementteam Klantenservice. We horen graag wat er is misgegaan en wat u van ons verwacht. Samen komen we vast alsnog tot een goede oplossing.

Postadres: Management Vattenfall Klantenservice, Klachtbehandeling, PAC 1RA1261, Postbus 41920, 1009 DC Amsterdam

Wij lossen het hoe dan ook op. Beloofd

5. Onze voorwaarden en privacy

Voorwaarden

- Algemene voorwaarden: hierin staat beschreven wat u van ons kunt verwachten als wij u energie leveren
- Productvoorwaarden: hierin staat bijvoorbeeld uitgelegd hoe product 'Blijven Loont' werkt
- Voorwaarden Aanvullende producten: dit zijn de voorwaarden van bijvoorbeeld een cv-ketel
- Actievoorwaarden: hier leest u de regels die bij een bepaalde actie horen

Bent u de voorwaarden kwijt? Of wilt u ze nog eens nalezen? Dat kan. Wij bewaren al onze voorwaarden online. Ook van voorgaande jaren. Kijk op vattenfall.nl/voorwaarden

Privacy

Wij vinden privacy heel belangrijk. Daarom vertellen we graag hoe we omgaan met uw privacy. Ook lichten we toe welke gedragsregels wij hanteren en wat onze gebruiksvoorwaarden zijn.

We hebben deze informatie op een pagina verzameld en makkelijk leesbaar gemaakt. We hopen dat we hiermee uw vragen beantwoorden. Kijk op hiervoor op vattenfall.nl/privacy