Kwaliteitscriteria

LIVE ENERGY

2026



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 18 januari 2022 in werking.

Jouw jaarafrekening

Je ontvangt van Live Energy minimaal 1 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 Live Energy binnen 6 weken na je verhuisdatum een eindnota voor jouw oude adres. Je dient dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Live Energy door te geven en binnen 5 dagen na sleuteloverdracht de meterstanden door te geven.

- Ook ontvang je van Live Energy binnen 6 weken na jouw verhuisdatum een voorschotfactuur voor jouw nieuwe adres. Je moet dan wel minimaal 14 dagen voor de sleuteloverdracht jouw verhuizing aan Live Energy door geven.

Je bent klant van Live Energy of recent naar Live Energy overgestapt

- Na de overstap naar Live Energy voor de levering van elektriciteit en/of gas, ontvang je binnen 6 weken een voorschotfactuur na de start van de levering door Live Energy. Daarna ontvang 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 de leveringsovereenkomst met Live Energy.

- Na beëindiging van jouw leveringsovereenkomst met Live Energy, ontvang je uiterlijk binnen 6 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 e-mail via info@liveenergy.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 Live Energy 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 vind je meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Inlichtingen zijn ook te verkrijgen via het telefoonnummer 070 - 310 53 10.

Gedragscodes

Live Energy 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 - Energie-Nederland
- Energie-Nederland en de ACM maken afspraken over energiecontracten met dynamische prijzen - Energie-Nederland

Vragen?

Mail ons via info@liveenergy.nl , we helpen je graag!