

Het is de missie van Budget Energie om tegen blijvend lage prijzen en zonder gedoe energie te leveren. Om die missie waar te maken doen we vier dingen:

1. We meten wat u verbruikt;
2. We kopen gas en groene stroom voor u in;
3. We factureren uw verbruik;
4. We helpen u bij vragen en wijzigingen.

Wat u van ons op deze gebieden mag verwachten vindt u in deze kwaliteitscriteria.

1. Verbruik meten en verbruikskostenoverzicht

Een kloppende factuur begint bij het weergeven van een juist verbruik. Daarom hebben we bij de start van de levering (en daarna eenmaal per jaar) uw meterstanden nodig. Voor optimaal inzicht in uw energiegebruik is het van belang dat u een slimme meter heeft. Als u geen slimme meter heeft (of als u deze dienst weigert) vragen wij u per e-mail om de meterstanden door te geven. Als u niet reageert krijgt u nog enkele herinneringen per mail en/of sms. Als wij na veertien werkdagen uw standen niet hebben ontvangen zullen wij een schatting maken van de meterstanden, volgens de manier waarop de marktregels dat voorschrijven. Als u een slimme meter heeft lezen wij uw meterstanden automatisch uit als dat voor facturatie nodig is. U ontvangt een bevestiging van de uitgelezen standen.

Wij verstrekken eenmaal per zes maanden (en maandelijks als u een slimme meter heeft) een verbruikskostenoverzicht. Op verzoek kan de frequentie van dit verbruikskostenoverzicht worden aangepast.

Vervanging analoge meter

Heeft u nog een analoge meter? Dan moet deze vanaf 1 januari 2026 worden vervangen door een digitale meter of een slimme meter. Analoge meters kunnen gebruik en teruglevering niet goed apart meten, terwijl dit wel nodig is voor een betrouwbaar energienet en juiste kostenberekeningen; daarom worden ze vervangen door een digitale of slimme meter die dit wel kan. Bij een digitale meter moet u de meterstanden zelf doorgeven, een slimme meter doet dit automatisch (dit kunt u ook uitzetten). U kunt zelf kiezen welke meter uw voorkeur heeft. De distributiesysteembeheerder (voorheen netbeheerder) verzorgt de vervanging. De Energiewet verplicht u hieraan mee te werken. Werkt u niet mee? Dan kan de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur een last onder dwangsom opleggen. Meer informatie hierover vindt u op: [Rijksoverheid | digitale meter](#)

2. Inkopen

Stroom en gas kopen we voor het grootste deel in op de energiebeurs, maar soms ook rechtstreeks van producenten. Voor het leveren van groene stroom kopen wij zogenaamde Garanties van Oorsprong (GVO's) in, deels uit Nederland.

3. Facturatie

Termijnbedrag

Uw aanmeldbevestiging vermeldt de hoogte van het termijnbedrag. Dit termijnbedrag volgt uit het historisch verbruik op uw aansluiting en omvat alle kosten. Op ['MijnBudget'](#) kunt u controleren of uw termijnbedrag nog overeenstemt met uw verbruik en kunt u dit zo nodig aanpassen.

Incasso

Een week voor we gaan leveren, ontvangt u een bevestigingsmail met (nogmaals) de hoogte van het termijnbedrag en de datum van de eerste incasso. Ligt de startdatum van levering voor de 15e van de maand? Dan wordt het eerste termijnbedrag rond de 15e van dezelfde maand geïncasseerd. Het termijnbedrag voor de daaropvolgende maand zal op of omstreeks de eerste werkdag van de maand worden geïncasseerd. Ligt de startdatum later dan de 15e van de maand? Dan wordt het termijnbedrag op of omstreeks de eerste werkdag van de volgende maand in rekening gebracht.

Jaar- of eindafrekening

Ieder jaar maken wij een jaarafrekening op. Hierin verrekenen wij de termijnbedragen met de daadwerkelijke kosten van uw energieverbruik. Op deze jaarafrekening vindt u ook het nieuwe termijnbedrag voor het komend jaar. Gemiddeld ontvangen onze klanten de jaarafrekening veertien dagen na doorgifte van de meterstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot zes weken duren.

Als u de overeenkomst met ons opzegt, dan maken we een eindafrekening op. Het proces is gelijk aan dat van de jaarafrekening, behalve dat u natuurlijk geen nieuw termijnbedrag op deze afrekening vindt. Als uw beëindiging het gevolg is van de overstap naar een andere leverancier, dient u de eindstand aan uw nieuwe leverancier door te geven (zij geven deze dan weer aan ons door). Gemiddeld ontvangen onze klanten de eindafrekening 28 dagen na doorgifte van de eindstanden. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot zes weken duren.

4. Vragen en wijzigingen

We kunnen onze kosten laag houden doordat u uw energiezaken zo veel mogelijk zelf regelt via ['MijnBudget'](#). Antwoorden op veel vragen zijn daar of op onze [website](#) te vinden. Natuurlijk kunt u ook persoonlijk contact met ons opnemen. Dit zijn de mogelijkheden:

Telefoon:

Via 020 - 20 55 555 zijn wij op werkdagen telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur;

Chat:

Het chatvenster kunt u vinden onderaan de pagina Service & Contact via [budgetthuis.nl/energie/klantenservice](https://www.budgetthuis.nl/energie/klantenservice). We proberen eerst een automatisch antwoord te genereren met een chatbot. Bent u niet naar wens geholpen, dan schakelen we door naar livechat met een medewerker;

E-mail:

Als we via telefoon, chat en e-mail niet bereikbaar zijn, vindt u via Service & Contact op budgetthuis.nl/klantenservice een contactformulier.

Klachtenprocedure

We proberen u altijd naar tevredenheid te helpen. Soms gaat er toch wel eens iets mis. Dat kan leiden tot een klacht. We verzoeken u in dat geval zo snel mogelijk, na het ontstaan van de reden van uw klacht, contact met ons op te nemen. Dit kan via ons klachtenformulier, te vinden via: [Budget Thuis | klachtenformulier](#). Hoe meer informatie u aan ons verstrekt, hoe beter wij u kunnen helpen. We proberen uw klacht in het eerste contact meteen op te lossen. Als dit niet mogelijk is, ontvangt u een bevestiging van uw klacht per e-mail. We proberen uw klacht binnen 30 dagen te beantwoorden, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is.

Wij doen er natuurlijk alles aan om uw klacht op te lossen. Als u het niet eens bent met onze reactie op uw klacht, kunt u binnen twaalf maanden nadat u de klacht bij ons heeft ingediend terecht bij de Geschillencommissie Energie via: [geschillencommissie | klacht indienen](#). Dit is een onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak voor beide partijen doet. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u de klacht eerst schriftelijk bij ons heeft ingediend. U kunt uw klacht ook aan de bevoegde rechter voorleggen.

Wanneer u een geschil aanhangig heeft gemaakt bij de Geschillencommissie is Budget Thuis aan deze keuze gebonden. Indien Budget Thuis een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet Budget Thuis u binnen vijf (5) weken verzoeken kenbaar te maken of u daarmee akkoord gaat. Budget Thuis dient bij dit verzoek aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van die termijn vrij zal achten het geschil bij de bevoegde rechter aanhangig te maken. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement, dat op verzoek zal worden toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie gelden als bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Meer informatie over de bij de Geschillencommissie geldende procedure is te vinden op de website van de Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/>).

Tot slot

Budget Energie heeft een leveringsvergunning van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). We houden ons aan de Gedragscode Consument en Energieleverancier, Gedragscode Leveranciers Slimme Meters en de Verklaring Naleving gedragscode voor Leveranciers. Ook zijn we aangesloten bij de branchevereniging Energie-Nederland.