Kwaliteitscriteria – Qurrent

Qurrent 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 Qurrent 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 Qurrent.

Contact opnemen

Vragen kun je 24/7 stellen aan Quin in de app.
De klantenservice van Qurrent is bereikbaar via:

Telefoon: 010 309 10 23
E-mail: vragen@qurrent.nl
Postadres: Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam

Jouw jaarnota

- Je ontvangt van Qurrent 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.
- Deze jaarafrekening wordt opgesteld op basis van jouw meteropname. We streven ernaar dit jaarlijks in dezelfde periode te doen.

Je gaat verhuizen

- Je ontvangt binnen zes weken na jouw verhuisdatum een eindnota voor je oude adres. Voorwaarden:
    - Minimaal 14 dagen vóór sleuteloverdracht moet je jouw verhuizing doorgeven.
    - Binnen 5 dagen na sleuteloverdracht moet je de meterstanden doorgeven.
- Twee weken voor de geplande datum startlevering, ontvangt de klant de eerste voorschotfactuur voor het nieuwe adres.
  Ook hiervoor geldt dat de verhuizing minimaal 14 dagen vóór sleuteloverdracht moet worden doorgegeven.

Je bent klant van Qurrent of recent overgestapt

- Twee weken voor de geplande datum startlevering, ontvang je de eerste voorschotfactuur.
- Vervolgens ontvang je deze factuur maandelijks zolang je overeenkomst loopt.
- Je kunt schriftelijk (ook per e-mail) een verzoek indienen voor aanpassing van je voorschot.

Je beëindigt jouw leveringsovereenkomst

- Binnen zes weken na verwerking van de beëindiging ontvang je een eindnota.

Een klacht melden

Ben je niet tevreden, dan kun je een klacht indienen via klachten@qurrent.nl.
Of je kunt een brief sturen naar ons postadres, Kruisplein 15, 3014 DB Rotterdam ter attentie van klachtencoördinator van Qurrent. 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.

Geschillencommissie

Als we er samen niet uitkomen, kun je een externe en onafhankelijke geschillencommissie inschakelen:
Geschillencommissies Energie – deze doet een voor beide partijen bindende uitspraak.
Meer info: https://www.degeschillencommissie.nl
Telefoon: 070 – 310 53 10

Wijziging kwaliteitscriteria

Wij hebben het recht om deze Kwaliteitscriteria te wijzigen. Daarvoor geldt het bepaalde in artikel 17 van de Álgemene voorwaarden voor de levering en teruglevering van elektriciteit en de levering van gas aan huishoudelijke eindafnemers 2026', 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.