



# KLACHTEN EN SCHADECLAIMS TOELICHTING BIJ FORMULIEREN KLACHTEN EN SCHADECLAIMS

Geachte heer, mevrouw,

Het spijt ons dat u een klacht en/of schade heeft. Wij willen daar zo snel mogelijk het nodige aan doen. Voor een correcte en snelle afhandeling van uw klacht en/of schadeclaim is het noodzakelijk dat u ons hiervan schriftelijk op de hoogte stelt. U kunt hiervoor aangehecht formulier invullen en ongefrankeerd toezenden in bijgevoegde antwoordenvolp. Leest u graag eerst de toelichting.

Wij danken u bij voorbaat voor de genomen moeite.

**VOOR HET TRANSPORTEREN VAN ENERGIE NAAR UW WONING OF BEDRIJF MOET VEEL WERK WORDEN VERZET. DIT GEBEURT DOORGAANS ACHTER DE SCHERMEN, DAAR MERKT U NIETS VAN. IN ONZE MAATSCHAPPIJ IS ENERGIE EEN VITALE VOORZIENING. WIJ VAN STEDIN ZIJN ONS BEWUST VAN ONZE BELANGRIJKE TAAK EN WE DOEN ER ALLES AAN OM ENERGIE ZO ONGESTOORD EN VEILIG MOGELIJK TE TRANSPORTEREN. ONDANKS ONZE ZORGVULDIGHEID, KAN HET GEBEUREN DAT ER IETS MIS GAAT. DAT WE EEN AFSPRAAK MET U NIET TIJDIG KUNNEN NAKOMEN. OF DAT DE UITVOERING VAN UW OPDRACHT NIET NAAR WENS IS VERLOPEN.**

## ONDERBREKING VAN DE ENERGIETOEVOER

De Nederlandse energievoorziening is, zoals ook uit internationale vergelijkingen blijkt, van hoge kwaliteit. En dat wil Stedin graag zo houden. Daartoe worden onder meer (preventieve) onderhoudsplannen uitgevoerd en worden bij aanleg hoogwaardige materialen gebruikt. Helaas kan niet worden

voorkomen dat de energietoevoer soms uitvalt. In dat geval geldt landelijke regeling. Dit houdt onder meer in dat:

- Slechts in zeer beperkte situaties bepaalde schade wordt vergoed
- Apparatuur, onder normale omstandigheden, geacht wordt bestand te zijn tegen uitval en weer opstarten van de energietoevoer
- In het geval de uitval van energie onaangekondigd meer dan vier uur aaneengesloten duurt, er een compensatie wordt uitgekeerd. Uitbetaling hiervan vindt plaats op initiatief van de netbeheerder. De getroffen klanten dienen zich hiervoor niet aan te melden. Deze compensatie staat geheel los van schade en aansprakelijkheid.

## VAN FOUTEN WILLEN WE LEREN

Als er iets fout is gegaan, willen we dat graag weten. Zodat we onze fout kunnen herstellen en in de toekomst kunnen voorkomen. Bovendien kunnen we aan



de hand van ontvangen klachten nagaan wat de oorzaak is geweest van onze fouten. En natuurlijk onze dienstverlening beter op uw wensen afstemmen.

## SCHADECLAIMS

Als u schade claimt, dient u de kosten duidelijk gespecificeerd op te geven, zoals merk, type en bouwjaar van uw defecte apparaten, (kopie) aankoopnota's en (offerte) reparatiekosten. De defecte apparaten moet u beschikbaar houden voor (eventueel) onderzoek door een door Stedin aan te wijzen expert. Indien Stedin toch aansprakelijk is voor de geleden schade zal de schadevergoeding gelimiteerd zijn tot € 1400,-. De aansprakelijkheid en vergoeding zijn geregeld in de Algemene Voorwaarden Aansluiting en Transport, terug te vinden op [www.stedin.net](http://www.stedin.net).

Het in behandeling nemen van uw schadeclaim houdt geen erkenning van onze aansprakelijkheid in.

## KLACHTENPROCEDURE

Hieronder volgt de procedure in verband met klachten. Deze procedure geldt ook voor schadeclaims.

- Een klacht of schadeclaim dient bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend. U kunt hiervoor aangehecht formulier gebruiken. De indiener van een klacht moet rechtstreeks belanghebbende zijn (dus direct betrokken bij het voorval) of optreden namens een rechtstreeks belanghebbende. Een schadeclaim dient uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan aan Stedin te zijn gemeld.
- Wij streven ernaar uw klacht en/of schadeclaim zo spoedig mogelijk volledig afgehandeld te hebben. Iedere schriftelijk ingediende klacht en/of schadeclaim zullen we binnen 5 dagen na ontvangst bevestigen middels een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie wanneer u ons definitieve standpunt mag verwachten.
- U ontvangt altijd schriftelijk antwoord op uw klacht. Zo nodig vragen wij u om ons nadere gegevens te verstrekken of om uw klacht mondeling toe te lichten.
- Indien u van mening bent dat wij niet (voldoende) hebben gereageerd op uw klacht kunt u bezwaar maken. Uw klacht en de reactie daarop wordt dan door of namens de directie van Stedin onderzocht. U wordt schriftelijk geïnformeerd over het resultaat van dit onderzoek.

Tot slot bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Energie en Water: Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

# UW GEGEVENS

DATUM:

NAAM EN VOORLETTERS:

CORRESPONDENTIEADRES:

POSTCODE / PLAATS:

TELEFOON:

AARD AANSLUITING:  HUISHOUDELIJK  ZAKELIJK \*

ADRES AANSLUITING/SCHADE:

POSTCODE / PLAATS:

DATUM SCHADE:

Hierbij stel ik Stedin Netbeheer B.V. aansprakelijk voor de door mij geleden schade.

BEDRAG VAN DE SCHADE:

REKENINGNUMMER (POST)BANK:

HANDTEKENING:

Nota's (kopieën) aanschaf destijds en/of (offerte) reparatiekosten meezend.

(\* aankruisen wat van toepassing is)