

Gezamenlijke Klantenbrief van HEM en Clean Energy

9 december 2024

Onderwerp: Belangrijke mededeling: Overname van HEM-klanten door Clean Energy

Beste klant,

Met deze brief willen wij u informeren over een belangrijke verandering met betrekking tot uw energieleverancier. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft besloten om de leveringsvergunning van HEM in te trekken. In het belang van de klanten hebben HEM en Clean Energy gezamenlijk een oplossing gevonden om de continuïteit van uw energielevering te waarborgen.

Per 12 december 2024 neemt Clean Energy de energielevering van de klanten van HEM over. Dit betekent dat uw huidige contractvoorwaarden, inclusief tarieven en looptijden, ongewijzigd blijven. Clean Energy zal uw energielevering voortzetten zoals u dat gewend bent, zonder dat u hiervoor actie hoeft te ondernemen.

Energieleverancier HEM zal uw aanspreekpunt blijven voor de periode tot 12 december 2024 inclusief het opmaken van een eindafrekening tot die datum. Voor de periode vanaf 12 december 2024 staat Clean Energy voor u klaar. Hiertoe zult u deze week nog een persoonlijke email van Clean Energy ontvangen met aanvullende informatie.

Wat kunt u als nieuwe klant van Clean Energy verwachten?

- Garantie op energielevering: Uw levering van groene stroom en/of aardgas blijft zonder onderbreking doorgaan.
- 100% duurzaamheid: Clean Energy levert 100% stroom die volledig duurzaam is opgewekt uit bronnen zoals zon en wind en/of aardgas.
- Persoonlijke service: Onze klantenservice staat klaar om al uw vragen te beantwoorden en u te ondersteunen waar nodig.

Wij begrijpen dat dit nieuws onverwacht kan zijn.

Daarom heeft Clean Energy een Q&A-pagina opgesteld op [www.cleanenergy.nl/nieuws](https://www.cleanenergy.nl/nieuws) waar u antwoorden vindt op veelgestelde vragen, zoals:

- Waarom ga ik over naar Clean Energy?
- Wat verandert er precies voor mij?
- Moet ik zelf nog iets doen?

Als uw vraag daar niet wordt beantwoord, staan onze beide klantenservice afdelingen voor u klaar via:

**HEM**

[klantenservice@hem.nl](mailto:klantenservice@hem.nl)

**Clean Energy**

[service@cleanenergy.nl](mailto:service@cleanenergy.nl)

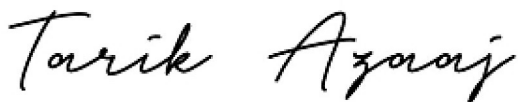
085 064 59 90 (ma t/m vr van 09:30 tot 12:30 uur en van 13:00 tot 16:00)

Wij heten u van harte welkom bij Clean Energy en kijken uit naar een duurzame samenwerking.

Met vriendelijke groet,

Namens HEM

T. Azaaj



Bestuur

Namens Clean Energy

W. Winkels



Directeur Sales & Marketing