

# Een vraag of een klacht?

## Contacteer ons, wij helpen u graag verder!

- Online via ons contactformulier: [www.warmtenetoostende.be/contact](http://www.warmtenetoostende.be/contact)
- Telefonisch: 058 29 90 29, op werkdagen van 9 tot 17u
- Per post t.a.v. Beauvent cv, Zandvoordestraat 500A, 8400 Oostende

## Komen we er samen niet uit?

In Vlaanderen kan u voor problemen met betrekking tot een energieleverancier of netbeheerder bij de Ombudsdienst terecht. De contactgegevens zijn:

- Online via het klachtenformulier: [www.ombudsmanenergie.be](http://www.ombudsmanenergie.be)
- Telefonisch: 02 211 10 60 of per fax: 02 211 10 69
- Via e-mail: [klacht@ombudsmanenergie.be](mailto:klacht@ombudsmanenergie.be)
- Per post: Koning Albert II-laan 8 bus 6, 1000 Brussel

De Ombudsdienst zal uw klacht pas behandelen nadat u eerst samen met ons een oplossing probeerde te vinden.

## Niet-tijdige betaling

Hieronder vindt u een overzicht van de kosten die we kunnen aanrekenen in geval van niet-tijdige betaling:

- Digitale herinneringsbrief: € 5
- Herinneringsbrief per post: € 8
- Aangetekende ingebrekestelling: € 20
- Indien u niet binnen de termijn van de ingebrekestelling hebt betaald:  
Vergoeding invorderingskosten: € 30
- Interesten vanaf de vervaldatum van de factuur aan de wettelijke rentevoet: voor 2022: 1,75%