

Hoe gaat WoonEnergie om met een betalingsachterstand?

Niet op tijd kunnen betalen is lastig en vervelend. Voor u, maar ook voor ons. Daarom volgt WoonEnergie altijd een aantal heldere stappen bij het innen van nota's. Zo weet u vooraf wat u kunt verwachten als u om wat voor reden dan ook niet op tijd de nota's van WoonEnergie (CEN bv) kunt overmaken. De stappen voeren wij natuurlijk alleen uit bij betaalachterstanden en als u niet (volledig) betaalt. Verder leest u hoe u kunt voorkomen dat wij de energielevering stopzetten en wat er gebeurt als u helemaal niets doet. Tot slot geven wij informatie wanneer uw gezondheid afhankelijk is van onze energie.

“Als ik niet kan betalen, wordt dan mijn energie direct afgesloten?”

Het incassoproces in 6 heldere stappen

Dit zijn de standaardstappen in het incassoproces wanneer u niet voor de vervaldatum van een nota betaalt. WoonEnergie beoordeelt per situatie welke actie zij uitvoert. Als de situatie hierom vraagt, dan kunnen wij besluiten om af te wijken van dit standaardproces en stappen overslaan.



Stap 1: u krijgt een nota of betaalt via automatische incasso

Dit is de normale gang van zaken. U ontvangt een nota die u binnen 2 weken moet betalen. Als u via automatische incasso betaalt dan incasseren wij iedere maand op dezelfde dag.



Stap 2: u krijgt een betalingsherinnering

Heeft WoonEnergie op de vervaldatum van de nota nog geen volledige betaling ontvangen? Dan krijgt u van ons een betalingsherinnering. Als een automatische incasso is mislukt, dan laten wij u dit ook weten. We proberen dan het bedrag nogmaals af te schrijven of vragen u om zelf het bedrag over te maken.



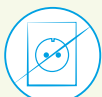
Stap 3: u krijgt een aanmaning

Heeft WoonEnergie ook op de vervaldatum van de herinnering nog geen volledige betaling ontvangen? Of is het ons ook de tweede keer niet gelukt om het bedrag af te schrijven? Dan ontvangt u een aanmaning en betaalt hiervoor € 40,- incassokosten.



Stap 4: incassobureau

Heeft WoonEnergie ook op de vervaldatum van de aanmaning met € 40,- incassokosten nog steeds geen volledige betaling ontvangen? Dan dragen wij u over aan het incassobureau. De kosten hiervan komen voor uw rekening. Deze kosten zijn minimaal € 40,- per nota en nooit hoger dan maximaal wettelijk is toegestaan.



Stap 5: uw leveringsovereenkomst wordt beëindigd

Als ook het incassobureau geen (volledige) betaling ontvangt? Dan moeten wij helaas de energielevering stopzetten. Wij beëindigen dan het contract en geven dit door aan uw netbeheerder. Let op: hiermee vervallen niet de uitstaande kosten en moet u nog steeds uw schulden betalen!



Stap 6: uw dossier gaat naar de gerechtsdeurwaarder

Betaalt u nog steeds niet uw schulden, dan dragen wij uw dossier over aan de gerechtsdeurwaarder. Hij is ook degene die vanaf dat moment verder met u communiceert. Ook moet u deze hoge (wettelijke) kosten betalen.

“Wat is het verschil tussen een termijnnota en een jaarnota?”

Nota's ontvangen en betalen

Welke nota's stuurt WoonEnergie?

Tijdens de periode dat u bij ons klant bent, betaalt u elke maand een voorschotbedrag en eenmaal per jaar een jaarnota. In deze jaarnota worden dan de kosten van de geleverde energie verrekend met de voorschotbedragen die u de afgelopen maanden al betaald heeft. Verandert u van leverancier of zegt u uw contract op, dan ontvangt u een eindnota over de periode vanaf de laatste jaarnota tot aan de datum waarop het contract wordt beëindigd.

Nota's betalen

U kunt nota's van WoonEnergie betalen door middel van automatische incasso of door zelf een opdracht aan uw bank te geven. Bij automatische incasso kunt u zelf kiezen op welke dag in de maand wij de termijnnota van uw rekening mogen afschrijven. Geeft u zelf de opdracht aan uw bank, met de acceptgirokaart of internetbankieren, dan kunt u uw betaling overmaken op rekeningnummer IBAN NL 69 ABNA 05 14 4444 44, onder vermelding van het 16-cijferig kenmerk op de acceptgirokaart of uw klantnummer.

Betalingsregeling jaarnota

Een koude winter, een warme zomer, iets vaker douchen, wat de reden ook is: uw energieverbruik verschilt altijd iets per jaar. Is uw jaarnota een keer veel hoger dan verwacht en kunt u niet in één keer betalen? Dan zoeken we samen met u naar een oplossing. U kunt via onze klantenservice om een betalingsregeling verzoeken.

Betalingsregeling

Onder de volgende voorwaarden kunnen wij u een betalingsregeling aanbieden:

- ✓ U heeft alle termijnbedragen betaald;
- ✓ Uw termijnbedrag is niet op uw verzoek verlaagd;
- ✓ U heeft geen lopend dossier bij een incassobureau of deurwaarder;
- ✓ U kunt geen betalingsregeling aanvragen over termijnbedragen;
- ✓ Voor het betalen in termijnen kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.

“Wanneer kom ik in de schuldhulpverlening?”

U kunt niet meer betalen

Heeft u structureel schulden en lukt het u niet meer om uw rekeningen te betalen?

Dan kunt u misschien schuldhulpverlening krijgen en voorkomen dat uw energielevering wordt beëindigd. U moet wel voldoen aan een aantal voorwaarden.

Kunt u aantonen dat u schuldhulpverlening heeft aangevraagd?

Dan stopt WoonEnergie niet met de energielevering, maar wachten wij eerst de beslissing over de schuldhulpverlening af. Op www.nvkv.eu staan de instanties waar u terecht kunt. Is het om wat voor reden dan ook voor u niet mogelijk om zelf contact op te nemen met een instantie voor schuldhulpverlening? Neem dan contact met ons op: WoonEnergie (CEN bv), Postbus 111, 3000 AC, Rotterdam, 0800-1466 (gratis).

Wanneer stoppen wij met de energielevering?

Als u niets onderneemt, dan stoppen wij de energielevering. Helaas kan dit leiden tot vervelende situaties. Daarom stoppen wij de energielevering nooit zomaar. Wij geven uw contactgegevens, klantnummer en informatie over de hoogte van uw schuld door aan uw gemeente. De gemeente kan dan contact met u opnemen over eventuele schuldhulpverlening. Blijkt binnen één maand na onze melding aan uw gemeente dat u schuldhulpverlening krijgt? Dan stoppen wij de energielevering tijdens de schuldhulpverlening niet.

Beroep doen op wettelijke schuldsanering (WSNP)

Komt u er niet uit via schuldhulpverlening? Dan kunt u de rechter vragen om een oplossing. U doet dan een beroep op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Totdat de rechter een uitspraak heeft gedaan, stoppen wij de energielevering niet. Meer informatie vindt u op www.nvkv.eu.

Verklaring zeer ernstige gezondheidsrisico's

Kan het stopzetten van bijvoorbeeld stroom leiden tot een levensbedreigende situatie? Dan stoppen wij natuurlijk de energielevering niet. U moet dan wel een schriftelijke verklaring hebben voor u of uw huisgenoten van een arts bij wie u niet in behandeling bent. Deze schriftelijke verklaring moet binnen 14 dagen na dagtekening in ons bezit zijn. Vermeld hierop uw klantnummer en adres. Scan de verklaring in en stuur een kopie van de verklaring naar WoonEnergie, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam.

Let op: u moet nog steeds uw schulden betalen! Daar verandert de verklaring van een arts niets aan.

Gratis Klantenservice

Onze Klantenservice is gratis voor u bereikbaar. Op werkdagen van 8.30 tot 18.00 uur belt u met onze medewerkers via 0800-1466 (gratis).

