

Informatie bij een betalingsachterstand

Hieronder ziet u welke stappen WoonEnergie volgt bij het innen van bedragen. Betaalt u op tijd? Dan geldt alleen stap 1. De stappen daarna voeren wij alleen uit als u niet (volledig) betaalt.

Betalingsachterstand oplossen

Kunt u niet of niet in één keer betalen? Dat kan een keer gebeuren. Wij denken graag met u mee om een betalingsachterstand op te lossen. Zo voorkomt u extra kosten. Of dat uw contract wordt stopgezet en de energie wordt afgesloten. Verderop leest u er meer over.

Niets doen of ernstige gezondheidsproblemen

Ook leest u onderaan wat er gebeurt als u niets doet. En wat u moet doen als u voor uw gezondheid afhankelijk bent van energie. Dit geldt ook als het gaat om een van uw huisgenoten.

Het incassoproces van WoonEnergie

U ziet hier de standaardstappen in het incassoproces. Als de situatie hierom vraagt, kan WoonEnergie besluiten om af te wijken van dit standaardproces en stappen overslaan.



Stap 1: Nota

U krijgt een nota. Deze nota moet u binnen 14 dagen betalen.



Stap 2: Herinnering

Betaalt u uw nota niet (volledig) binnen 14 dagen? Dan krijgt u een betalingsherinnering. Binnen 15 dagen nadat deze herinnering bij u is bezorgd, moet u betalen.



Stap 3: Aanmaning

Heeft u binnen 15 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering nog niet (volledig) betaald? Dan krijgt u een aanmaning. U betaalt hiervoor extra kosten (incassokosten).



Stap 4: Slotsommatie

Hebben we op de vervaldatum van de aanmaning nog geen volledige betaling ontvangen? Dan krijgt u een slotsommatie.



Stap 5: Incassobureau

Betaalt u na de slotsommatie niet? Dan neemt het incassobureau de openstaande nota('s) van ons over. Het incassobureau houdt u dan op de hoogte van de vervolgstappen.



Stap 6: Einde contract

Heeft u het incassobureau niet volledig betaald? Dan kunnen we uw contract stopzetten. We informeren de netbeheerder hierover, waarna de levering van energie stopt. We zijn wettelijk verplicht om ook uw gemeente te informeren. Let op: u moet uw schulden nog steeds betalen!



Stap 7: Gerechtsdeurwaarder

Blijven uw nota's onbetaald? Dan dragen we uw dossier over aan de gerechtsdeurwaarder. U betaalt hiervoor de (wettelijke) kosten.

Betalingsproblemen?

Wij denken graag met u mee over een oplossing.

Het kan soms gebeuren dat u uw nota('s) niet kunt betalen. Wij zouden het heel vervelend voor u vinden als u hierdoor een betalingsachterstand oploopt. Hieronder vindt u een aantal oplossingen waardoor u weer grip op uw geldzaken kunt krijgen.

- Misschien is een **betalingsregeling** voor u een oplossing. U maakt dan een passende afspraak met ons om uw nota in delen te betalen. Een betalingsregeling vraagt u eenvoudig aan in Mijn WoonEnergie, bij Nota's.
- WoonEnergie werkt samen met samen met **Geldfit**. Via Geldfit kunt u gratis advies krijgen van een energie- of budgetcoach. U kunt er controleren of er regelingen zijn waar u misschien recht op heeft én u kunt er hulp krijgen bij het aanvragen van zo'n regeling. Ga naar Geldfit.nl/energie en ontdek wat u kunt doen.
- U kunt ook direct **schuldhulpverlening** bij uw gemeente aanvragen. Kunt u aantonen dat u schuldhulpverlening heeft aangevraagd of krijgt u al schuldhulpverlening? Laat uw schuldhulpinstantie dan contact met ons opnemen via bijzonderbeheer@woonenergie.nl of per post via WoonEnergie schuldhulpverlening, Postbus 111, 3000 AC Rotterdam.

Wat gebeurt er als u niets doet en u uw energienota('s) niet betaalt?

Wij zijn verplicht om uw persoonsgegevens en de hoogte van de betalingsachterstand door te geven aan uw gemeente, zodat zij contact met u op kunnen nemen over schuldhulpverlening. Maar u mag dit ook weigeren. Laat het ons dan weten. Het gevolg hiervan is dat we uw gemeente ook niet op de hoogte stellen als uw betalingsachterstand aanzienlijk hoger wordt of als we uw energiecontract door de betalings-

achterstanden gaan beëindigen. Laat het ons ook weten als u wil dat wij uw gemeente nu al informeren, zodat zij contact met u op kunnen nemen over schuldhulpverlening.

Blijft uw betaling uit, dan beëindigen we uw energiecontract en geven we dit door aan uw netbeheerder, waarna de energielevering stopt. Dit betekent dat u afgesloten wordt van elektriciteit en/of gas. We zijn verplicht om uw gemeente hierover te informeren, tenzij u daartegen bezwaar heeft gemaakt.

Verklaring zeer ernstige gezondheidsrisico's bij stopzetten energielevering

Kan het stopzetten van bijvoorbeeld stroom leiden tot een levensbedreigende situatie voor u of een van uw huisgenoten? Dan kunt u het stopzetten van de levering van energie voorkomen. U of uw huisgenoot heeft hiervoor een medische verklaring nodig van een andere arts dan de arts die u of uw huisgenoot behandelt. U kunt hiervoor het formulier op woonenergie.nl/service gebruiken. Laat de arts dit formulier invullen, scan of fotografeer dan het formulier en mail dit naar bijzonderbeheer@woonenergie.nl, of stuur het per post naar: WoonEnergie, Antwoordnummer 5453, 3000 VB Rotterdam (geen postzegel nodig). U kunt onze Klantenservice bellen op 0800 - 1466 (gratis). Wij zijn op werkdagen bereikbaar.

Klantenservice

U kunt onze Klantenservice bellen op 0800 - 1466 (gratis). Wij zijn op werkdagen bereikbaar.

Let op: onderneem wel actie naar aanleiding van deze brief. Doet u dit niet? Dan blijven uw schulden openstaan! Neem contact met ons op over de vervolgstappen zodat we samen een oplossing kunnen vinden.