

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: Slotsomatie

Hebben wij op de vervaldatum van de aanmaning nog geen volledige betaling ontvangen? Dan krijgt u een slotsomatie. Het kan zijn dat u dan meer kosten moet betalen dan bij de aanmaning: buitengerechtelijke kosten. Dit zijn kosten die u betaalt zonder dat we de rechter inschakelen. De totale buitengerechtelijke kosten zijn nooit hoger dan maximaal wettelijk toegestaan per nota.



Stap 5: Incassobureau buitengerechtelijke kosten

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



Stap 6: Einde contract

Heeft u het incassobureau niet volledig betaald? Dan moeten we het contract stopzetten. WoonEnergie stopt dan met het leveren van de producten en/of diensten. Heeft de schuld betrekking op uw energielevering? Dan informeren wij de netbeheerder over het stopzetten van het energiecontract.
Let op: u moet nog steeds uw schulden betalen!



Stap 7: Gerechtsdeurwaarder

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

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 met WoonEnergie** voor u een oplossing. U maakt dan met ons een passende afspraak om uw nota in delen te betalen. Een betalingsregeling vraagt u eenvoudig aan via onze Klantenservice (woonenergie.nl/service).
- WoonEnergie werkt samen met **Geldfit** om u inzicht te geven in uw financiële situatie. Op geldfit.nl/woonenergie kunt u een anonieme test doen en krijgt u direct tips en hulp, afgestemd op uw situatie. Wilt u liever meteen een persoonlijk gesprek? Bel dan met het gratis nummer 0800 – 8115 voor hulp bij geldzorgen.
- 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?

Dan stoppen we met het leveren van energie. Voordat uw energie wordt afgesloten, informeren we uw gemeente over het stopzetten van uw energiecontract. Dit moeten wij vanuit de wet doen. Het schuldhulpteam van uw gemeente kan contact met u opnemen om te kijken of u hulp kunt krijgen bij uw schulden.

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).

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.