

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. Verderop leest u er meer over.

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

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

Dan informeren wij uw gemeente. 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.

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.