

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 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: 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 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**. 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.

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.