Verplichtingen leveranciers op basis van Energieregeling

Eindeleveringsprocedure leveranciers

bij eindafnemers met een kleine aansluiting en een betalingsachterstand

Het doel van de procedure is om klanten voldoende tijd en hulp te geven om betalingsachterstanden op te lossen en zo beëindigen van levering te voorkomen. In de eindeleveringsprocedure dient de leverancier rekening te houden met de individuele situatie van de klant.

Autoriteit Consument & Markt

Publicatie versie Energieregeling 19 november

* De leverancier moet van dezelfde factuur ten minste driemaal een schriftelijke betalingsherinnering sturen.
** Let op: dit zijn de **minimale** stappen voordat levering kan worden beëindigd.

Uitzonderingssituatie?

Zolang er sprake is van één van de uitzonderingssituaties, mag de leverancier het energiecontract met de klant niet beëindigen.

1. Betalingsregeling overeengekomen en nagekomen
2. Klacht over (betaling van) factuur
3. (Aanvraag tot) schuldhulpverlening
4. Zeer ernstige gezondheidsrisico's

Heeft de klant de betalingsachterstand volledig betaald?

Het eindeleveringsproces stopt.
Bij een nieuwe betalingsachterstand in de toekomst start het eindeleveringsproces weer vanaf het begin.

Verplichtingen leveranciers op basis van Energieregeling

Eindeleveringsprocedure leveranciers

bij eindafnemers met een kleine aansluiting en een betalingsachterstand

Toelichting (1/2)

Vereisten eerste drie betalingsherinneringen

- Schriftelijk Termijn minimaal 14 dagen
- Bevat de volgende informatie:
  - Aanbod voor betalingsregeling met de leverancier
  - Mogelijkheid tot schuldhulpverlening
  - Aanbod signalering aan gemeente
  - Wanneer de leverancier de levering niet mag beëindigen (uitzonderingssituaties)

Aanbod betalingsregeling

- Bevat afspraken over de afwikkeling van de opgebouwde betalingsachterstand.
- Redelijk en passend
  - Toegesneden op de situatie van de individuele klant, waaronder zijn verbruik ten opzichte van de termijnbedragen.
  - Rekening houdend met zijn persoonlijke omstandigheden, waaronder financiële draagkracht.
- Bij niet nakoming van de betalingsregeling moet het beëindigen van de energiecontract proportioneel zijn in de gegeven omstandigheden.

Signalering aan gemeente

- De leverancier verstrekt gegevens van de klant aan de gemeente.
- Gegevens: NAW, geboortedatum, klantnummer, hoogte schuld, ontwikkeling betalingsachterstand, voornemen eindelevering.
- Vroegsignaal en eindeleveringssignaal zijn verplicht.
- De leverancier stuurt actualisatiesignaal wanneer de betalingsachterstand aanmerkelijke hoger wordt.
  - Aanmerkelijk hoger = als klant opnieuw een factuur niet voldoet en de betalingsachterstand van eerdere vervallen facturen niet vermindert.
  - Actualisatiesignaal is alleen verplicht als deze situatie zich voordoet.
- De leverancier stuurt eindeleveringssignaal niet eerder dan 2 weken na het vroegsignaal en minimaal 4 weken vóór de voorgenomen eindeleveringsdatum.

Route 1: de klant reageert niet op of weigert aanbod gegevensverstrekking

De leverancier stuurt vroegsignaal als ten minste 2 facturen niet zijn betaald, ten minste 2 schriftelijke herinneringen zijn verstuurd én er geen betalingsregeling is overeengekomen.

Route 2: de klant stemt in met het aanbod tot gegevensverstrekking

De leverancier stuurt vroegsignaal nadat de klant heeft ingestemd.

Leverancier spant zich maximaal in voor persoonlijk contact

- Maximale inspanning: herhaaldelijk en via diverse communicatiekanalen.
- Persoonlijk contact: tweezijdig gesprek per telefoon of via huisbezoek.
- Gericht op het wijzen van de klant op de mogelijkheden om betalingsachterstanden te beëindigen.

Geldt niet voor bedrijven

Eindeleveringsprocedure leveranciers

bij eindafnemers met een kleine aansluiting en een betalingsachterstand

Uitzonderingssituaties

De leverancier pauzeert het eindeleveringsproces zolang er in het proces sprake is van 1 van de 4 uitzonderingssituaties. De leverancier mag het energiecontract met de klant dan niet beëindigen.

1 Betalingsregeling overeengekomen met de klant

- De situatie is van kracht zolang de klant de betalingsregeling nakomt.

2 Klacht over (betaling van) factuur

- Schriftelijke klacht van de klant volgens de klachtenprocedure van de leverancier, zoals opgenomen in de algemene voorwaarden.
- Klacht gaat over de (inhoud van de) facturen gerelateerd aan de betalingsachterstand of over de wijze van betaling van deze facturen.
- De klant kan de klacht indienen bij een geschillencommissie als:
  - De klant en de leverancier geen gezamenlijke oplossing vinden, of
  - De klant niet binnen 4 weken antwoord krijgt van de leverancier.
- De situatie is van kracht zolang de klacht in behandeling is bij de leverancier of een geschillencommissie.

3 (Aanvraag tot) schuldhulpverlening

- De leverancier mag het energiecontract niet beëindigen als:
  - De vordering van de leverancier wordt betrokken bij een nieuw of bestaand traject voor schuldhulpverlening.
  - De klant een aanvraag hiertoe heeft gedaan en in afwachting is van een besluit hierover.
- Bij een aanvraag tot schuldhulpverlening moet de klant de leverancier hiervan binnen 4 weken een bewijs geven, bijvoorbeeld een afschrift van een ontvangstbevestiging of een schriftelijke verklaring van een schuldhulpverlener.
- De situatie is van kracht zolang een traject voor schuldhulpverlening loopt en de klant deze nakomt, of zolang er nog geen besluit is op de aanvraag van de klant tot schuldhulpverlening.

4 Zeer ernstige gezondheidsrisico's

- Beëindiging van de levering van elektriciteit of gas leidt tot zeer ernstige gezondheidsrisico's voor de klant of zijn huisgenoot, bijvoorbeeld bij het gebruik van chronische thuisbeademing, thuisdialyse of zuurstofapparatuur thuis.
- De klant moet de leverancier hiervoor een verklaring van een niet-behandelend arts geven.

Geen sprake meer van 1 van de 4 uitzonderingssituaties? En heeft de klant nog steeds een betalingsachterstand?

De leverancier hervat het eindeleveringsproces vanaf het moment van pauzeren.

Geldt niet voor bedrijven

Eindeleveringsprocedure leveranciers

bij eindafnemers met een kleine aansluiting en een betalingsachterstand

Best practices op basis van onderzoek van de ACM

Proportionaliteit bij starten eindeleveringsprocedure

Iedere leverancier heeft de ruimte om een drempelbedrag te bepalen voor het starten van een eindeleveringsprocedure. Leveranciers kunnen hiervoor aansluiten bij het drempelbedrag van ‘een paar tientjes’ die de VNG hanteert in haar Leidraad Vroegsignalering.

Betalingsherinneringen

- Neem expliciet de term ‘betalingsregeling’ op om het aanbod voor een betalingsregeling duidelijk kenbaar te maken.
- Wanneer er sprake is van meerdere vervallen facturen bij de klant:
  - Neem in de betalingsherinneringen een actueel overzicht op van alle vervallen facturen en de totale openstaande schuld.
  - Alternatief: neem in alle betalingsherinneringen een verwijzing op naar de relevante pagina in de online omgeving waar het actuele overzicht van alle facturen en de totale openstaande schuld staat. Belangrijk hierbij is dat in de betalingsherinneringen expliciet staat vermeld dat er voor de betreffende klant sprake is van meerdere vervallen facturen, plus het gevolg daarvan: een totale openstaande schuld die hoger is dan enkel het bedrag van de factuur waar de betalingsherinnering over gaat.

Betalingsregeling

- De afspraken over de afwikkeling van de opgebouwde betalingsachterstand omvat in ieder geval de hoogte van het maandbedrag, het aantal betaaltermijnen en een specificatie van de betreffende vervallen facturen die in de betalingsregeling zijn opgenomen.
- Biedt nogmaals een betalingsregeling aan als de klant de eerste niet is nagekomen.

Proportionaliteit bij beëindigen energiecontract

Het beëindigen van het energiecontract moet proportioneel zijn in de gegeven omstandigheden. De proportionaliteit gaat over de verhouding tussen:

- De hoogte van de totale openstaande schuld van de betreffende klant, rekening houdend met mogelijke (voorziene) tegoeden die voortvloeien uit betaalde voorschotten (termijnbedragen) en het werkelijke verbruik.
- De kosten voor de betreffende klant voor het afsluiten, opnieuw aansluiten en een eventuele waarborgsom.

Signalering aan gemeente

Een tijdig vroegsignaal zorgt dat de gemeente voldoende tijd heeft om op het signaal te handelen. Voor route 1 betekent dit: zodra aan de genoemde voorwaarden wordt voldaan. Voor route 2 betekent dit: zodra de klant instemt met het aanbod tot gegevensverstrekking.

Persoonlijk contact

- Doe minimaal één poging tot een huisbezoek.
- Een robo call is geen vorm van persoonlijk contact.

Geldt niet voor bedrijven