

Incassobeleid Frivius energie

Frivius energie wil energie voor iedereen betaalbaar houden. Maar door de stijgende prijzen worden veel klanten geconfronteerd met hogere energiekosten. Deze energiekosten hangen samen met het energieverbruik, de inkoopprijs van energie en de belastingen. Er zijn ook andere kosten die door Frivius gemaakt worden, zoals de kosten voor facturatie en inning van de termijnbedragen.

Op het moment dat een klant zijn energierekening niet betaalt, brengt dit extra kosten met zich mee. Kosten voor het verzenden van betalingsherinneringen en aanmaningen, maar ook kosten voor de energie die we hebben ingekocht en geleverd, maar die niet betaald zijn. Deze kosten willen wij niet ten laste laten komen van de klanten die hun rekening wèl op tijd betalen. Daarom heeft Frivius een afsluitbeleid geformuleerd. Wij vinden het heel vervelend dat we een dergelijk beleid moeten hanteren, maar kunnen helaas niet anders.

Het afsluitbeleid van Frivius is gebaseerd op een zorgvuldig incassobeleid. Frivius neemt hierin ook haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, omdat we ons in dit beleid juist richten op het voorkomen van afsluiting.

Wat is wanbetaling?

Als u het termijnbedrag voor de levering van energie niet op tijd betaalt, ontvangt u een betalingsherinnering. Als na deze herinnering niet betaald wordt, ontvangt u een aanmaning. Aan het versturen van een aanmaning zijn extra kosten verbonden; deze kosten worden direct bij de aanmaning in rekening gebracht. Als ook na de aanmaning niet betaald wordt, is er sprake van 'bewezen wanbetaling'. Bewezen wanbetaling is voor Frivius reden voor het versturen van een einde leveringsbericht aan uw lokale netbeheerder. Naar aanleiding van dit bericht sluit de netbeheerder de energieaansluiting af. Hiermee willen we ook voorkomen dat u te maken krijgt met hoog oplopende schulden.

Op het moment dat Frivius een einde leveringsbericht aan de netbeheerder heeft verstuurd, zal uw netbeheerder u ervan op de hoogte stellen dat Frivius stopt met energielevering. Wilt u meer informatie over het proces van einde levering na het verstuurd einde leveringsbericht? Neem dan contact op met uw netbeheerder.

U kunt op een aantal manieren voorkomen dat uw energieaansluiting wordt afgesloten:

- Betaal uw termijnbedragen op tijd. Zorg er ook voor dat u de rekeningen van de netbeheerder op tijd betaalt. Als u dit niet doet, zal de netbeheerder u afsluiten, waardoor Frivius u geen energie kan leveren;
- als u een probleem heeft om uw jaarnota te betalen, laat het ons dan zo spoedig mogelijk weten. Vanzelfsprekend onderzoeken wij graag wat in uw geval de mogelijkheden zijn voor het treffen van een betalingsregeling. Neem hiervoor contact op met de medewerkers van de afdeling Klantenservice op 088 - 1214010 (€ 0,10 p.m.). Op het moment dat u de afspraken over de getroffen betalingsregeling of de afspraken met de schuldsanering niet nakomt, moeten we helaas de energielevering beëindigen;
- bent u het niet eens met de hoogte van uw jaarnota? Neem dan contact op met de medewerkers van de Klantenservice. Als u er niet uitkomt, kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water. De regels hiervoor kunt u vinden op www.sgc.nl;
- Is u hulp nodig heeft om uw financiële situatie op orde te brengen, neem dan contact op met een instantie voor schuldbemiddeling (www.volkskrediet.nl). Als u op dit moment een uitkering krijgt van de Gemeentelijke Sociale Dienst dan kunt u bij hen ook terecht voor schuldbemiddeling. Ons advies is om niet te lang te wachten met het aanvragen van schuldhulp. Als uw schuld namelijk ouder is dan drie maanden, en u dient dan pas een aanvraag voor schuldhulpverlening in, dan wordt uw energieaansluiting toch afgesloten.

Dit beleid is conform de afspraken tussen de Federatie van Energiebedrijven in Nederland (EnergieNed) en de Directie Toezicht Energie (DTe).
