

### **Incassoprocedure energie**

In de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas](#) is een incassoprocedure opgenomen waaraan energiebedrijven zich moeten houden (geldt niet voor water). De procedure is als volgt:

- Het energiebedrijf moet bij een betalingsachterstand op korte termijn een betalingsherinnering sturen, waarbij men moet wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en dat men bij gebruikmaking daarvan niet tot afsluiting over zal gaan.
- Het energiebedrijf moet in het incassotraject zijn best doen om in persoonlijk contact te treden met de debiteur om de ernst van de zaak te bespreken en mondeling te wijzen op de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.
- Indien bovenstaande inspanningen niet tot betaling leiden worden de gegevens van de debiteur doorgegeven aan een instelling voor schuldhulpverlening vanwege een mogelijk aanbod van die instelling.
- 

### **Afsluiten en heraansluiten tijdens wintermaanden**

In de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas](#) is een afsluitverbod voor de winterperiode opgenomen. Het afsluitverbod geldt van 1 oktober tot 1 april, indien de debiteur binnen een door het energiebedrijf aangegeven redelijke termijn een bewijs overlegt, dat hij om schuldbemiddeling heeft verzocht of om toepassing van de wvnp heeft gevraagd. Het afsluitverbod geldt tot het moment dat op het verzoek negatief is beslist, of indien er een schuldsanering tot stand komt, gedurende de looptijd van deze regeling.

De debiteur wordt in de periode van 1 oktober tot 1 april weer aangesloten indien hij een bewijs overlegt:

- dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op het verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
- dat de vordering betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening.

Voor de totstandkoming van een betalingsregeling geldt geen heraansluitverplichting. Het is dan aan partijen zelf om de voorwaarden van de betalingsregeling af te spreken.

Tijdens de winterperiode mag wel worden afgesloten indien:

- de verbruiker er zelf om verzoekt, bijvoorbeeld ivm verhuizing;
- de verbruiker gebruik maakt van een prepaidmeter;
- er sprake is van fraude, bijvoorbeeld knoeien met de meter;
- er sprake is van een onveilige situatie, bijvoorbeeld een gaslek;
- een leveringsovereenkomsten voor bepaalde tijd is gesloten en deze afloopt.

### *Kwetsbare consument*

Wanneer de debiteur een verklaring overlegt van een arts (niet de behandelend arts), die inhoudt dat afsluiting ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zal hebben, dan geldt een afsluitverbod c.q. heraansluitverplichting. Deze uitzondering geldt het hele jaar.

### **Incassoprocedure water**

Water behoort tot de primaire levensbehoefte van mensen. Waterbedrijven dienen, mede gelet op het belang van water voor de gezondheid van mensen en de monopoliepositie van waterbedrijven, terughoudend om te gaan met het afsluiten van water.

Op basis van [art. 9 van de Drinkwaterwet](#) is de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater](#) tot stand gekomen. Volgens deze regeling moeten waterbedrijven de volgende procedure hanteren (geldt per 1 juli 2012):

- Het waterbedrijf zendt minimaal een keer een herinnering waarin men wijst op de mogelijkheid van schuldhulpverlening.
- Het waterbedrijf biedt aan om om met schriftelijke toestemming van betrokkene zijn gegevens aan een instantie voor schuldhulpverlening te verstrekken.
- Het waterbedrijf moet zich inspannen om in persoonlijk contact met betrokkene te treden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen en om nogmaals te wijzen op de mogelijkheid van schuldhulpverlening.
- Indien betrokkene niet heeft gereageerd op het aanbod om de gegevens aan een instelling voor schuldhulpverlening te verstrekken, kan het waterbedrijf ook zonder toestemming de gegevens aan een instantie voor schuldhulpverlening verstrekken.

#### *Kwetsbare consument*

Wanneer de debiteur een verklaring overlegt van een arts (niet de behandelend arts), die inhoudt dat afsluiting ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zal hebben, dan geldt een afsluitverbod c.q. heraansluitverplichting.

#### **Energie-, waterschulden en wsnp**

Bij een bedreigende situatie kan de debiteur een verzoek tot toepassing van de wsnp indienen en tegelijk om een [voorlopige voorziening](#) vragen. Van een bedreigende situatie is sprake in het geval van:

- een gedwongen ontruiming;
- beëindiging van de levering van gas, elektra of water;
- opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.

Indien de rechtbank de voorlopige voorziening verleent mag gedurende 6 maanden niet worden ontruimd, afgesloten en de zorgverzekering mag niet worden opgezegd of ontbonden.

Wanneer de debiteur is toegelaten tot de wsnp kan het energiebedrijf een [overeenkomst tot leveren van gas, water, elektriciteit of verwarming niet opschorten of ontbinden](#) vanwege een schuld die betrekking heeft op de periode voorafgaand aan de wsnp. Opschorting en ontbinding vanwege een tijdens de wsnp ontstane schuld is wel mogelijk.

#### **Klachten**

Wanneer het energie- of waterbedrijf is aangesloten bij de [Stichting geschillencommissie consumentenzaken](#) kan, nadat eerst zonder succes geklaagd is bij het energiebedrijf, een klacht ingediend worden bij de geschillencommissie. Bij betalingsproblemen geldt een verkorte procedure. Voorwaarde is echter dat het openstaande bedrag in depot wordt gestort. Van deze voorwaarde wordt slecht in zeer uitzonderlijke situaties afgeweken. Deze procedure is bij betalingsproblemen dus weinig zinvol.

De [Nederlandse Mededingingsautoriteit](#) (NMa) is verantwoordelijk voor de handhaving van en toezicht op de regeling afsluitbeleid. Zij ziet toe op de regeling op basis van klachten die binnen komen bij [ConsuWijzer](#). Wanneer een energiebedrijf de 'winterregeling' niet goed toepast kan het dus zinvol zijn te klagen bij ConsuWijzer.

december 2014,

Cor van Zanten,  
coördinator team schuldhulpverlening.

Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden  
Keetwaltje 1  
8921 EV Leeuwarden



web: [www.fsufriesland.nl](http://www.fsufriesland.nl)