

## Incassobeleid E.ON Benelux

Het kan gebeuren dat de energienota niet binnen de gestelde termijn kan worden betaald. Wij vinden het belangrijk dat u ons hierover tijdig informeert, zodat we gezamenlijk naar een oplossing kunnen zoeken, bijvoorbeeld door het treffen van een betalingsregeling.

Het incassotraject van E.ON ziet er als volgt uit:

- Betalingsherinnering;
- Aanmaning (€ 10,-);
- Ingebrekestelling (€ 25,-);
- Aankondiging contractbeëindiging (laatste mogelijkheid tot contante betaling bij het postkantoor of een telefonische overboeking via uw bank);
- Einde levering en overdracht naar een extern incassobureau.

Daarnaast proberen we gedurende het aanmaningstraject telefonisch contact met u op te nemen. Indien, gedurende de periode waarin de betalingsachterstand is ontstaan, nieuwe nota's onbetaald blijven, worden deze toegevoegd aan het reeds ingezette incassotraject. Gedurende alle bovenvermelde stappen wordt rekening gehouden met tussentijdse betaling, het treffen van een betalingsregeling, een klacht of faillissement en de mogelijkheid die u heeft om schuldhulpverlening bij de gemeente aan te vragen.

Het incassotraject kan onderbroken worden indien er sprake is van zeer ernstige gezondheidsrisico's als gevolg van ziekte van u of een medebewoner. Hiervoor is een doktersverklaring vereist.

Sinds 1 december 2006 is het afsluiten van de levering van elektriciteit en gas bij ministeriële regeling gedurende de **winterperiode** aan regels gebonden. Deze ministeriële regeling heeft ook invloed op het contractbeëindigingsbeleid van E.ON Benelux Levering, behalve als:

- u zelf om afsluiting verzoekt vanwege bijvoorbeeld een verhuizing;
- u fraude heeft gepleegd doordat u illegaal energie aftapt of met de meter heeft geknoeid;
- u elke vorm van minnelijke of wettelijke schuldsanering weigert en ook anderszins niet de betalingsachterstand wilt voldoen.

Indien u in de zomerperiode door de netbeheerder afgesloten bent, moet u voor de winterperiode wederom door de netbeheerder aangesloten worden, tenzij één van de uitzonderingsgevallen op u van toepassing is.