

Incasso- en afsluitbeleid MKB Energie

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 en 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 wél op tijd betalen. Daarom heeft MKB Energie een afsluitbeleid geformuleerd.

Als u het maandelijkse termijnbedrag voor de levering van energie niet op tijd betaalt, ontvangt u een betalingsherinnering. Als 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 de aanmaning niet betaald wordt, is er sprake van bewezen wanbetaling. Bewezen wanbetaling is voor MKB Energie 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 snel hoog oplopende schulden.

Op het moment dat MKB Energie een einde leveringsbericht aan de netbeheerder heeft verstuurd, zal uw netbeheerder u ervan op de hoogte stellen dat MKB Energie 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 MKB Energie u geen energie meer kan leveren;
- als u moeite heeft met het betalen van uw jaarnota, laat het ons dan zo spoedig mogelijk weten. Wij vertellen u 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 0800-6523637. Op het moment dat u de afspraken over de getroffen betalingsregeling 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;

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

