

AFSLUITBELEID

Energieleverancier Greenchoice
Pieter de Hoochweg 111
3024 BG Rotterdam
Algemeen telefoonnummer: 010-4782326
E-mailadres: vrAGEN@greenchoice.nl

Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruikers

Greenchoice staat in haar recht om de levering van elektriciteit en/of gas te beëindigen indien:

1. de afnemer van energie daartoe opdracht geeft, bijvoorbeeld bij verhuizing.
2. de netbeheerder daartoe opdracht geeft. De netbeheerder zal Greenchoice verzoeken de levering te beëindigen wanneer:
 - zij fraude of misbruik door de afnemer heeft geconstateerd, te denken aan knoeien met de meter of illegaal aftappen.
 - de installatie (het transportnetwerk van elektriciteit en/of gas) niet correct functioneert waardoor de veiligheid van de energieafnemer niet is te garanderen.
 - de levering van de elektriciteit en/of gas is overgenomen door een andere aanbieder waardoor Greenchoice niet (meer) de rechtmatige leverancier is.
3. de afnemer niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen. Er is zodoende sprake van wanbetaling.

Wanbetaler

Indien de afnemer van energie zijn betalingverplichtingen niet nakomt, is er sprake van wanbetaling. Greenchoice zal de afnemer bestempelen als wanbetaler. Een wanbetaler is iemand die niet of te laat zijn maandelijkse rekeningen betaalt.

Betalingsherinneringen

Indien er sprake is van een openstaande vordering, zal Greenchoice de afnemer middels minimaal twee schriftelijke herinneringsbrieven, de zogenaamde herinnering en aanmaning, wijzen op de betalingsachterstand. Ook zal Greenchoice zich inzetten om in persoonlijk contact te treden met de afnemer. Tevens zal Greenchoice de afnemer attent maken op de verschillende mogelijkheden om de openstaande vordering alsnog te kunnen voldoen en een betalingsachterstand in het vervolg te kunnen voorkomen (zie ook *schuldhulpverlening*).

Als de afnemer na herhaaldelijk verzoek de opgelopen betalingsachterstand niet aflost of inloopt, ontvangt hij een laatste waarschuwing in de vorm van een afsluitbrief. In dit schrijven wordt de afnemer op de hoogte gebracht van het risico om afgesloten te worden. Ook zal Greenchoice de afnemer wijzen op de eventueel bijkomende kosten van een incassobureau mocht hij volharden in het niet voldoen van de rekening.

Wanneer de afnemer na de laatste waarschuwing, de zogenaamde afsluitbrief, de openstaande vordering niet binnen de gestelde termijn van 10 dagen aflost of inloopt, of een betalingsregeling treft, staat Greenchoice in haar recht om de levering van de stroom en/of gas beëindigen.

Afsluitverbod

Wanbetaling kan uiteindelijk leiden tot beëindiging van de levering van stroom en/of gas. Het afsluiten door Greenchoice wegens wanbetaling is **niet** toegestaan:

- als de energieafnemer een bewijs overlegt waaruit blijkt dat hij schuldbemiddeling heeft aangevraagd. Greenchoice zal de afsluiting voor maximaal twee maanden uitstellen tot dat de schuldbemiddelingsinstantie het verzoek tot bemiddeling afwijst. Uitstel van afsluiting wordt alleen verleend wanneer de betaling van de voorschotbedragen van de daarop volgende maanden niet resulteert in wanbetaling.
- wanneer de openstaande vordering wordt betrokken bij een lopende schuldsaneringsregeling. Gedurende de looptijd van de saneringsprocedure, maximaal 3 jaar, zal Greenchoice de afnemer niet afsluiten wegens wanbetaling mits de afnemer na de datum van de uitspraak Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) niet opnieuw een betalingsachterstand oploopt.
- indien de afnemer een verklaring van een behandelend arts overlegt waaruit blijkt dat afsluiting zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben voor de afnemer of diens huisgenoten.

Indien de afnemer van mening is dat één of meerdere bovenstaande uitzonderingssituaties op hem van toepassing is, dient de afnemer binnen drie weken na ontvangst van de tweede herinneringsbrief, de zogenaamde aanmaning, de bewijsstukken schriftelijk bij Greenchoice voor te leggen.

Schuldhulpverlening

Greenchoice vindt het vanuit maatschappelijk oogpunt van belang dat schuldenproblematiek bij afnemers zo snel mogelijk wordt gesignaleerd en opgelost. Wanneer er sprake is van een openstaande vordering zal Greenchoice de afnemer middels herinneringsbrieven wijzen op de betalingsachterstand en de verschillende mogelijkheden die hij heeft om openstaande vorderingen als nog te kunnen voldoen en betalingsachterstanden in het vervolg te kunnen voorkomen. Greenchoice lost de achterstand graag in goed overleg met de afnemer op. Hieronder treft u een overzicht aan van drielat mogelijkheden en/of middelen om tot een oplossing voor de achterstand te komen:

1. De afnemer kan tot een betalingsregeling komen voor zijn betalingsachterstanden. Greenchoice zal middels de herinneringsbrieven de mogelijkheid voor een betalingsregeling aanbieden. Greenchoice verwacht van de afnemer dat hij het initiatief neemt door schriftelijk of telefonisch aan te geven gebruik te willen maken van deze oplossing.
2. Indien de afnemer meer openstaande vorderingen heeft bij verschillende schuldeisers, heeft de afnemer de mogelijkheid om een minnelijke betalingsregeling te treffen. Een minnelijke betalingsregeling kan tot stand komen op initiatief van de afnemer zelf, maar ook met de hulp van een schuldbemiddelaar. De meeste voorkomende aanbieders van schuldbemiddeling zijn gemeenten of aan de gemeenten gelieerde organisaties. Zij inventariseren de totale schuld en bekijken de aflossingsmogelijkheden van de afnemer. Tevens bemiddelen schuldhulpverleners tussen de afnemer en de schuldeisers met als uitgangspunt de schulden te verminderen. Voor meer informatie kan de afnemer terecht op de website van zijn gemeenten.
3. De laatste en meeste ingrijpende oplossing is de schuldsaneringsregeling voor natuurlijke personen. Wanneer het minnelijke schuldtraject, zoals hierboven beschreven, niet tot een oplossing heeft geleid, kan de afnemer bij de rechtbank een verzoekschrift indienen voor toelating tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Voor meer informatie kan de afnemer terecht op de website van de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet: www.nvyk.eu of telefoonnummer 070 - 3847250.

Afsluitprocedure

Indien Greenchoice de levering van energie beëindigt in verband met wanbetaling, zal Greenchoice de netbeheerder de opdracht geven om haar uit te schrijven als rechtmatige leverancier. Op die manier geeft Greenchoice aan de levering op het adres van de afnemer niet te willen voortzetten. De netbeheerder zal de afnemer schriftelijk op de hoogte brengen van de beëindiging. In de brief wordt de afnemer op de hoogte gebracht van de afsluitprocedure en de mogelijkheid om de energietoevoer te behouden.

Eindnota en incassobureau

Greenchoice ontvangt bij afsluiting wegens wanbetaling de eindmeterstanden van de netbeheerder. Greenchoice verwerkt de eindmeterstanden in de eindnota. De eindnota dient te allen tijde geheel te worden voldaan. Indien de eindnota op de aangekondigde afrekendatum niet via automatische incasso kan worden afgeschreven, is Greenchoice genoodzaakt om de vordering uit handen te geven aan een incassobureau. De eventueel bijkomende kosten van een incassobureau worden doorberekend aan de afnemer.

Voorkomen van fysieke afsluiting

Op het moment dat Greenchoice de levering van de energie beëindigt in verband met wanbetaling, blijft de energietoevoer nog enige tijd actief. Deze periode verschaft de afnemer de mogelijkheid om zich binnen het gestelde termijn van de netbeheerder aan te melden bij een energieleverancier. Op die manier kan fysieke afsluiting (beëindigen van de energietoevoer) worden voorkomen. De afnemer kan afsluiting tegengaan door zich opnieuw bij Greenchoice aan te melden. Greenchoice zal de levering van de energie op het adres van de afnemer voortzetten op voorwaarde dat:

1. de totale achterstand geheel is voldaan en;
2. de afnemer een borgsom van € 200,00 per product (stroom en/of gas) heeft overgemaakt.

Maakt de afnemer geen gebruik van de mogelijkheid om zich binnen de gestelde termijn bij een leverancier aan te melden, dan zal de netbeheerder de toevoer van energie afsluiten. Greenchoice kan de levering van de energie op uw adres alleen voortzetten als de netbeheerder de toevoer van de energie niet heeft afgesloten. Heeft de netbeheerder wel afgesloten, dan dient u aan de netbeheerder eerst aansluitkosten te voldoen. De hoogte van de kosten voor heraansluiting verschilt per netbeheerder. Deze kunnen variëren van enkele tientallen tot honderden euro's.

Voortzetten energielevering en de borgsom

Zodra de afnemer de totale achterstand heeft voldaan en hij/zij een borg van € 200,00 per product heeft betaald, zal Greenchoice de levering van de energie (stroom en/ of gas) voortzetten op zijn/haar adres. Tevens zal Greenchoice de netbeheerder verzoeken om het proces van afsluiting te annuleren. Greenchoice kan de levering van de energie op uw adres alleen voortzetten als de netbeheerder de toevoer van de energie niet heeft afgesloten. Heeft de netbeheerder wel afgesloten, dan dient u aan de netbeheerder eerst aansluitkosten te voldoen.

Na een leveringsperiode van circa 12 maanden of in de afrekenmaand (de maand waarin de netbeheerder de meterstanden opvraagt of opneemt met als doel het afrekenen van het energieverbruik) van de netbeheerder, ontvangt de afnemer van Greenchoice de reguliere jaarnota. De borg die voorafgaand aan de levering door de afnemer is voldaan, zal in deze jaarnota worden verrekend met de eventueel openstaande posten.