

BORG- CREDITCHECK

BELEID GREENCHOICE

GREEN 
CHOICE

Als u, als consument of als kleinzakelijke klant, een leveringsovereenkomst voor elektriciteit en of gas afsluit met Greenchoice, dan kunnen wij u verzoeken om voorafgaand aan de levering een borg aan ons te betalen. Graag leggen we u uit wanneer en waarom wij dit doen. Hieronder vindt u alle informatie over ons borgbeleid voor consumenten en zakelijke klanten met een klein verbruik. Voor onze grootzakelijke klanten geldt een ander borgbeleid.

Waarom vragen wij soms om een borg?

Het komt helaas met enige regelmaat voor dat klanten ons niet tijdig en/of volledig betalen. Aangezien wij de aan de klant geleverde energie wel hebben ingekocht lopen wij hierdoor een financieel risico. Om dit financieel risico te beperken vragen wij aan klanten die zich nieuw aanmelden een borg. Dit doen wij alleen in de volgende gevallen, als wij van mening zijn dat er sprake is van een verhoogde kans op wanbetaling:

- Uw vorige leverancier beëindigt het contract vanwege een betalingsachterstand. U heeft zo snel mogelijk een nieuwe leverancier nodig om fysieke afsluiting door de netbeheerder te voorkomen;
- U bent in het verleden klant van Greenchoice geweest en door ons is het contract beëindigd vanwege een betalingsachterstand of wij hebben uw vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Wij vragen dan betaling van de achterstand en een borg;
- Onze samenwerkingspartner Direct Pay heeft bij uw aanmelding een kredietwaardigheidstoets (creditcheck) uitgevoerd waaruit blijkt dat er een verhoogd risico op wanbetaling is.

Hoogte van de borg

Op grond van onze algemene voorwaarden mogen wij een borg vragen van maximaal de hoogte van zes termijnbedragen, gebaseerd op het standaard jaarverbruik dat bekend is op uw aansluiting. Wij kiezen ervoor om een standaard borgbedrag aan te houden dat voor de meeste klanten veel lager ligt dan zes termijnbedragen. Het bedrag dat wij vragen is €200 per product (stroom of gas) per aansluiting. Meldt u dus zowel stroom als gas aan? Dan betaalt u in totaal €400 borg.

Meerdere aansluitingen

Meldt u meer dan twee aansluitingen aan? Dan komt daar €200 per product per aansluiting bij.

Altijd klantgericht

Met de borg dekken we een deel van het risico af dat Greenchoice loopt bij wanbetaling. Tegelijkertijd kiezen we ervoor om een redelijk, niet te hoog, borgbedrag aan te houden. Vanuit onze visie op duurzaamheid en klantgerichtheid willen we ook graag voor u klaar te staan als u financieel in wat zwaarder weer bent terecht gekomen.

Schuldhelpverlening

Zijn wij de laatste leverancier die u energie heeft geleverd én heeft u zich aangemeld bij een schuldhelpverleningsinstantie? Dan kunt u de instantie vragen zich bij ons te melden. Wij bekijken dan samen met de instantie de mogelijkheden om u aan te melden zonder borg.

Bezwaar maken

Hoogte van de borg

Bent u van mening dat uw termijnbedrag bij het aanmelden van één product lager is dan €35 per maand of bij twee producten lager is dan €67 per maand en een borg van €200 per product hierdoor te hoog is? Neem dan contact op met onze klantenservice via [010 478 23 26](tel:0104782326).

Wat is een creditcheck?

Bij uw aanmelding laat Greenchoice standaard een kredietwaardigheidstoets (creditcheck) uitvoeren. Door middel van deze creditcheck wordt het risico op betalingsproblemen onderzocht. Dit laten wij doen door een extern bureau (Direct Pay). Is de uitkomst van deze creditcheck negatief? Dan vragen wij u vooraf een borg te betalen. De uitkomst van de creditcheck is een inschatting en geen harde score.

Bezwaar maken per mail

Bent u van mening dat de uitkomst van de creditcheck onjuist is? Dan kunt u contact opnemen met Direct Pay via service@directpay.nl. U verstuurt dan een e-mail met daarin uw persoonsgegevens (naam, geboortedatum en adres) waarin u aangeeft dat u zich heeft aangemeld bij Greenchoice en bezwaar maakt tegen de negatieve creditcheck.

Direct Pay reageert binnen 72 uur op uw e-mail en geeft ook aan Greenchoice een rectificatie door als de score onterecht negatief is. Zodra wij dit bericht ontvangen, melden wij u alsnog zonder borg aan of retourneren wij, indien van toepassing, de borg die u aan ons heeft voldaan.

Wanneer krijgt u uw borgbetaling terug?

Wanneer u aan de volgende voorwaarden voldoet, zien wij geen betalingsrisico meer en gaan wij de borg met u verrekenen:

- U heeft een jaarnota ontvangen op basis van door u doorgegeven, via de slimme meter(s) uitgelezen of door uw netbeheerder opgenomen meterstanden;
- De jaarnota is door u betaald of door ons op uw rekening uitbetaald;
- U heeft anderhalf jaar aaneensluitend geen betalingsherinnering van ons ontvangen.

Als wij van mening zijn dat er gedurende de leveringsperiode een betalingsrisico blijft, houden wij de borg vast. Mochten wij om wat voor reden dan ook niet meer uw energieleverancier zijn, dan ontvangt u de borg binnen zes weken na het versturen van de eindnota retour. Hierbij verrekenen wij eventuele openstaande bedragen.