

Vejledning

19-05-2011

Sagsnr. 02/36 – 17

Dansk Energi
Rosenørns Allé 9
1970 Frederiksberg C.
Tlf: 35 300 400



Netvirksomhedens restanceprocedure

(Restancevejledningen)



VEJLEDENDE RETNINGSLINJER FOR NETVIRKSOMHEDERS REGNINGSUDSENDELSE OG RESTANCEINDDRIVELSE

Denne vejledning beskriver vejledende regler vedrørende betalingsfrist, rykkerskrivelser, betalingsordninger, inkassomeddelelser, gebyrer, besøg og afbrydelse.

Vejledningen er opbygget med tekst, der beskriver selve restanceproceduren, og med efterfølgende kommentarer til det enkelte punkt i proceduren. Kommentarerne er anført med *kursiv skrift*. Kommentarerne er til brug for netvirksomheden, og det er ikke hensigten, at disse kommentarer skal medtages i netvirksomhedens egen restanceprocedure, som netvirksomheden udleverer til sine kunder.

Vejledningen bygger på restanceprocedure forhandlet med de offentlige myndigheder tilbage i begyndelsen af 1980-erne og bygger på mange års praksis, både før 1980 og siden.

Dansk Energi har udarbejdet en selvstændig vejledning, som beskriver hvilke betingelser der gælder for elforsyningsvirksomheders levering af elektricitet til konkursboer, virksomheder under betalingsstandsning, dødsboer mv.

Vejledningen er behandlet i Netøkonomiudvalget den 17.05.2011

Vejledningen er anmeldt til Energitilsynet den 23.05.2011

Vejledningen er taget til efterretning af Energitilsynet den xx.xx.2011

Betalingsfrist

1.1

Regninger skal betales senest til den dato, der fremgår af regningen. Betalingsfristen, det vil sige tidsrummet fra fakturadatoen til betalingsdatoen, skal være mindst 14 dage. Betalingsfristen skal indeholde et månedsskifte.

Regninger skal indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af betalingsfristen vil blive beregnet renter samt pålagt et gebyr ved udsendelse af rykkerskrivelse.

1.2

Regninger skal overholde reglerne i bekendtgørelse om elselskabernes fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser.¹

Kommentar:

Ved overskridelse af betalingsfristen udsendes en rykkerskrivelse, og der tilskrives renter og pålægges et gebyr. Rente beregnes efter rentelovens regler, og rykkergebyr på kr. 100,00 kan opkræves med hjemmel i renteloven.²

1. rykkerskrivelse

2.1

Konstateres det, at en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes en rykkerskrivelse med oplysning om

- at betalingsfristen er overskredet,
- at der tilskrives renter samt pålægges et gebyr og
- at betaling skal foretages inden en ny betalingsfrist.

Rykkerskrivelser skal indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af rykkerskrivelsens betalingsfrist vil blive tilskrevet yderligere renter og pålagt gebyr, samt at netadgangen vil kunne afbrydes, hvis regninger fortsat ikke betales.

¹ Bek nr. 486 af 29.05.2007. Dansk Energi har udarbejdet en vejledning om regningers udseende og indhold.

² Se nedenfor under punkt 5.1 om opkrævning af renter og gebyrer.

Kommentar:

Betalingsfristen bør være på mindst 7 dage.

Rykkerskrivelser bør indeholde enten installations-, kunde- eller afdagsnummer samt forbrugsstedets adresse, oprindeligt regningsbeløb og forfaldsdato, tilskrevne renter og påløbne gebyrer.

Rykkerskrivelser skal beskrive, hvorledes der tilskrives renter og pålægges gebyr. Renter og gebyrer kan opkræves sammen med udsendelse af rykkerskrivelsen, påføres næste regning eller påføres en (års-)opgørelse, afhængig af netvirksomhedens opkrævningssystem.³

I rykkerskrivelsen nævnes det, at der vil blive tilskrevet yderligere renter og pålagt endnu et gebyr, såfremt den nye betalingsfrist overskrides.

Ligeledes skal det nævnes, at afbrydelse af netadgangen vil kunne ske.⁴

2. rykkerskrivelse

(Inkassomeddelelse)

3.1

Konstateres det, at den under punkt 2.1 fastsatte betalingsfrist er overskredet, meddeles kunden

- at sagen overgår til inkasso
- at der er beregnet renter samt pålagt gebyr og
- at netadgangen vil kunne blive afbrudt, medmindre
 - a) restancen er betalt inden for en angiven frist, eller at
 - b) der inden for samme frist stilles sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse, eller
 - c) der oprettes en betalingsordning.

³ Se nedenfor under punkt 5.1 om opkrævning af renter og gebyrer.

⁴ Se nedenfor under punkt 4 om afbrydelse af nettilslutningen.

Er inkassomeddelelsen udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er misligholdt, kan punkt c) udelades i inkassomeddelelsen.

Kommentar:

Ud over de oplysninger, der er nævnt i kommentaren til 1. rykker-skrivelse, skal 2. rykkerskrivelse (inkassomeddelelsen) indeholde en oplysning om, at netadgangen vil kunne blive afbrudt, hvis ikke et af kravene i a), b) eller c) bliver opfyldt af kunden.⁵

Tekst vedr. renter og gebyrer skal tilpasses netvirksomhedens faktiske opkrævning, jf. ovenfor under kommentaren til punkt 2.1.

Ønsker kunden at stille sikkerhed for betaling for fremtidige netregninger, er netvirksomheden berettiget til at kræve en sikkerhedsstillelse, der dækker betaling af fremtidige netregninger i netvirksomhedens risikoperiode. Risikoperioden går fra leveringsperiodens start i henhold til en regning og frem til det tidspunkt, hvor netvirksomheden ved en ny restancesituation og gennemført restanceprocedure vil være berettiget til at afbryde netadgangen.

Stiller kunden sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger, skal den aktuelle restance, der dannede baggrund for udsendelse af inkassomeddelelsen, inddrives ved retslig inkasso.

Vedr. punkt c) – oprettelse af en betalingsordning – henvises til kommentarerne til punkt 6.

Inkassobesøg/afbrydelse

4.1

Er de under punkt 3.1 omtalte betingelser for at opretholde netadgangen ikke opfyldt, aflægges et besøg hos kunden med henblik på opkrævning af restancen. Netvirksomhedens repræsentant er bemyndiget til at afbryde netadgangen, såfremt kunden ikke ved besøget betaler restancen, dokumenterer at betaling er sket, ind-

⁵ Se nedenfor under punkt 4 om afbrydelse af nettilslutningen.

går en betalingsordning eller stiller sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger.

Er besøget foranlediget af, at en tidligere indgået betalingsordning er misligholdt, har kunden ikke krav på, at gælden afvikles ved endnu en betalingsordning.

4.2

Kunden får ved besøget oplysning om, at der for besøget er pålagt et gebyr, som er tilskrevet restancen, samt evt. at der er tilskrevet yderligere renter.

4.3

Afbrydes netadgangen får kunden oplysning om, at gentilslutning vil ske, når

- a) restancen er betalt eller
- b) der er stillet sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhed.

Afbrydelse forudsætter, at kunden er blevet gjort bekendt med, fra hvilken dato netvirksomheden aflægger inkassobesøg, og at afbrydelse vil kunne ske fra denne dato.

Kunden skal endvidere have besked om, at kundens elleverandør vil modtage besked om, at kundens installation ikke længere er tilsluttet elnettet.

4.4

Hvis netvirksomheden foretager afbrydelse af netadgangen fra virksomhedens kontor, og dermed ikke aflægger kunden et besøg, skal kunden oplyses herom i 2. rykkerskrivelse (inkassomeddelelsen).

Kommentar:

Betingelse for, at netvirksomheden må afbryde netadgangen er, at netvirksomheden vurderer, at kunden også fremover vil komme i

restance. Hvis manglende betaling således skyldes uenighed om regningens størrelse, berettigelse eller andet sådan forhold, må netadgangen ikke afbrydes.

Endvidere må netvirksomheden alene afbryde på kundens installation for kundens gældsforhold vedrørende den konkrete installation. Gæld vedr. tidligere aftaleforhold skal inddrives ved retslig inkasso.

Kunden skal ved inkassobesøget have mulighed for at være til stede for at dokumentere at betaling er sket, betale sin gæld eller stille sikkerhed.

*Det har tidligere være praksis, at den eksakte besøgsdato skulle oplyses til kunden, men Ankenævnet på Energiområdet traf den 14. januar 2011 afgørelse om, at kunden skal have besked om **fra hvilken dato** netvirksomheden aflægger besøg, og at der fra denne dato vil kunne ske afbrydelse af netadgangen. Besked om datoen kan oplyses kunden i 2. rykker (inkassomeddelelsen). Datoen skal være tydeligt angivet.*

Hvis netvirksomheden i forbindelse med varsling om inkassobesøg og evt. afbrydelsestidspunkt har aftalt med en kunde at afvente betaling, som kunden har foretaget med indbetalingskort eller bankoverførsel, kan afbrydelse foretages på et senere tidspunkt end det varslede – på det tidspunkt, hvor netvirksomheden skulle kunne se, at betalingen er sket – hvis det klart fremgår af varslingsmeddelelsen.

Med de nye digitale målere kan netvirksomheden have mulighed for at foretage fjernafbrydelse, og det er dermed ikke nødvendigt at foretage inkassobesøg hos kunden i forbindelse med afbrydelsen. Netvirksomheden skal derfor ekstra tydeligt meddele kunden, at afbrydelse foretages fra netvirksomhedens kontor og uden besøg, og tydeliggøre over for kunden, at hvis afbrydelse skal undgås skal kunden henvende sig til netvirksomheden i god tid forinden det varslede afbrydelsestidspunkt, hvis kunden har betalt eller ønsker

at betale eller indgå en betalingsordning. Dato og klokkeslæt – inden for et interval på 1-2 timer – skal oplyses.

Når der er afbrudt for elforsyningen skal kunden enten betale hele restancen eller stille sikkerhed for de fremtidige netregninger, før netvirksomheden gentilsletter netadgangen. Kunden har ikke krav på en betalingsordning.

Efter lov om social service § 154 gælder en generel underretningspligt til kommunen, hvis man får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer barnets sundhed eller udvikling i fare. Hvis netvirksomheden er bekendt med, at der er et eller flere børn i boligen, og kunden ikke selv magter situationen, herunder ikke magter at henvende sig til kommunen, skal netvirksomheden således underrette kommunen om situationen. Underretning kan ske samtidig med, at kunden varsles om, at netvirksomheden vil foretage inkassobesøg, og skal ske senest i forbindelse med at netvirksomheden bliver bekendt med, at der er tale om et forhold, der er omfattet af lovbestemmelsen.

Er der husdyrhold, skal politiet forud for afbrydelsen have meddelelse herom, hvorefter politiet må vurdere, om det er nødvendigt at tilkalde kredsdyrlægen af hensyn til dyrebestanden.⁶

Hvis netvirksomheden foretager afbrydelse af netadgangen fra virksomhedens kontor, skal virksomheden i 2. rykkerskrivelse (inkassomeddelelsen) informere kunden om, at kunden skal sikre sig, at der bliver taget vare på børn og dyr.

Hvis netvirksomheden har kendskab til, at en ejendom er ubeboet, bør netvirksomheden i vintersituationer sikre sig, at ejendommen er under opsyn, således at der ikke sker afbrydelse af netadgan-

⁶ Regler herom findes i cirkulære nr. 11101/1993.

*gen til en ubeboet ejendom med efterfølgende risiko for frostska-
der. Netvirksomheden kan advisere en ejer eller en panthaver om,
at netadgangen afbrydes og opfordre til at sikre ejendommen mod
frostska-der.*

*Netvirksomheden bør ikke afbryde netadgangen op til weekender,
højtider og lignende, hvor der ikke kan ske hurtig gentilslutning.*

Gebyrer og renter

5.1

Netvirksomheden kan opkræve gebyrer til dækning af omkostnin-
ger til f.eks.:

- rykkerskrivelser
- varslingskrivelse
- inkassobesøg
- afbrydelsesbesøg
- gentilslutningsbesøg, herunder ekstra gebyr ved gentilslutning uden for normal arbejdstid.

Kommentarer:

*Gebyr for inkassobesøget samt øvrige forfaldne gebyrer og renter anbefales dækket forud for gælden vedrørende den leverede net-
ydelse. Oplysninger til kunden om beregning og tilskrivning af ren-
ter og pålagte gebyrer skal være i overensstemmelse med netvirk-
somhedens fremgangsmåde, jf. ovenfor under kommentaren til
punkt 2.1*

*Gebyrerne skal dække netvirksomhedens omkostninger til udskri-
velse af de forskellige skrivelser samt forberedelse og foretagelse
af besøg hos kunden.⁷*

*Efter lov om renter ved forsinket betaling m.v.⁸ kan rykkergebyret
maksimalt udgøre kr. 100,00 for hver rykkerskrivelse. Gebyrer for
rykkerskrivelser kan kun kræves, hvis rykkerskrivelserne er sendt
med mindst 10 dages mellemrum, og der kan højst sendes 3 ryk-*

⁷ Dansk Energi udsender årligt en medlemsinfo med oversigt over netvirksomhedernes gebyrer.

⁸ Lov nr. 743 af 04.09.2002.

kerskrivelser med opkrævning af rykkergebyr på kr. 100,00 vedr. samme ydelse.

Er en kunde kommet med indsigelser mod, at kravet består, kan netvirksomheden efter forbrugerombudsmandens praksis ikke sende en rykker pålagt rykkergebyr.

Betalingsordning

6.1

I almindelighed skal der gives kunden mulighed for, at restancen kan afvikles efter en rimelig betalingsordning.

De med betalingsordningen forbundne omkostninger betales af kunden. Betalingsordningen kan indgås i form af et skriftligt frivilligt forlig.

Medmindre ekstraordinære omstændigheder gør sig gældende, må det anses for rimeligt, at netvirksomheden kræver en restance afviklet i løbet af 3 måneder fra aftalens indgåelse. Kunden skal sideløbende med afdragene betale eventuelle forfaldne regninger rettidigt.

Kommentar:

I bekræftelse på indgåelse af en betalingsordning bør kunden have oplysning om, at misligholdelse af betalingsordningen medfører afbrydelse af netadgangen medmindre

- a) hele restbeløbet er indbetalt forinden eller*
- b) der stilles sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger ved bankgaranti, kautionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse*

Dermed er kunden gjort opmærksom på retsvirkningerne af en misligholdelse af betalingsordningen, og netvirksomheden kan ved en eventuel misligholdelse af betalingsordningen undlade at udsende en selvstændig inkassomeddelelse. Kunden skal da alene varsles om inkasso-/afbrydelsesbesøg.

Vælger kunden at stille sikkerhed, skal den aktuelle restance indrives ved retslig inkasso.

Betalingsordninger indgået i form af skriftlige frivillige forlig foreslås især anvendt ved betalingsordninger, der strækker sig ud over de normale 3 måneders afviklingstid. Dette kan især være aktuelt ved storforbrugere, ved flytteopgørelser, hvor kunden flytter uden for netvirksomhedens forsyningsområde, eller i de tilfælde hvor kunden er flyttet til en adresse, uden at være registreret som netkunde. Et skriftligt forlig giver mulighed for hurtigt at kunne forfølge kravet, da det kan bruges som eksekutionsfundament, hvilket vil sige, at netvirksomheden kan gå direkte i fogedretten. Kunden skal i den skriftlige aftale skrive under på at skyldte det nævnte beløb, og det skal af forliget fremgå, at det kan tjene som grundlag for fuldbyrdelse.⁹

Omkostningerne ved betalingsordningen betales af kunden. Selve renteudgiften bør indgå i de enkelte afdrag. Omkostningerne ved betalingsordningens etablering vil enten kunne opkræves kontant eller påføres en senere regning.

⁹ Retsplejeloven § 478, stk. 1, nr. 4.