

NETVIRKSOMHEDERNE

Vejledende retningslinier for netvirksomheders regningsudsendelse og restanceinddrivelse.
Regler vedrørende betalingsfrist, rykkerskrivelser, betalingsordninger, inkassomeddelelser, -gebyrer og –besøg (afbrydelse).

Betalingsfrist

1.

Regningerne skal betales senest til den på regningen anførte betalingsdato. Betalingsfristen, det vil sige tidsrummet fra fakturadatoen til betalingsdatoen, skal være mindst 14 dage. Betalingsfristen bør indeholde et månedsskifte.

Regningen skal endvidere indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af betalingsfristen vil blive pålagt et gebyr samt renter.

Kommentar:

Det er hensigten, at der skal åbnes kunden mulighed for også at kunne betale elregningen på netvirksomhedens adresse eller sende beløbet. Ved overskridelse af betalingsfristen pålægges renter og et gebyr, der påføres næste regning. Det vil ved dette gebyr være op til de enkelte netvirksomheder, om gebyret påføres den næste forbrugsregning eller først medtages på selve årsopgørelsen, jf. punkt 2. Renten beregnes efter rentelovens regler.

Rykkerskrivelse

2.

Når det konstateres, at en regning ikke er betalt rettidigt, udsendes en rykkerskrivelse med oplysning om:

- at betalingsfristen er overskredet,
- at der er påløbet renter samt et gebyr for overskridelse af betalingsfristen, som vil blive opkrævet over næste forbrugsregning (eller årsopgørelsen),
- at der fastsættes en ny betalingsfrist på mindst 7 dage.

Rykkerskrivelsen skal endvidere indeholde en meddelelse om, at der ved en overskridelse af rykkerskrivelsens betalingsfrist vil blive pålagt renter og et inkassogebyr, samt at der vil kunne afbrydes for nettilslutningen.

Kommentar:

I skrivelsen bør medtages installationsnummer, forbrugsadresse, regningsbeløb og forfaldsdato, evt. forbrugeraftagenummer. Med hensyn til de 2 sidste oplysninger tænkes der på det oprindelige regningsbeløb, der var medtaget på giroindbetalingskortet, ligesom der med forfaldsdato er tænkt på den betalingsdato, der var nævnt på giroindbetalingskortet. Det er hensigten, at denne fremgangsmåde skal anvendes på de efterfølgende skrivelser, der ved yderligere overskridelser af de givne betalingsfrister og senere ved inkassobesøget sendes til kunden. Hermed vil det umiddelbart kunne aflæses, hvor lang tid, der er forløbet siden det tidspunkt, hvor regningen skulle have været betalt. I rykkerskrivelsen nævnes det, at der vil påløbe renter og et yderligere gebyr, såfremt den nye betalingsfrist på 7 dage overskrides, (inkassogebyr). Inkassogebyret er nærmere defineret i punkt 5.

Betalingsordning

3.

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

Betalingsordningen kan indgås i form af et frivilligt forlig.

De med betalingsordningen forbundne omkostninger betales af kunden.

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

I tilfælde af gentilslutning til elnettet uden for normal arbejdstid vil der påløbe et ekstra gebyr.

Kommentar:

I forslaget til en betalingsordning er indeholdt den inkassomeddelelse, der er foreskrevet i punkt 4 i de vejledende retningslinier, og som vil blive kommenteret særskilt under punkt 4. Ved at medtage inkassomeddelelsen i selve formuleringen, er kunden direkte gjort opmærksom på retsvirkningerne af en misligholdelse af betalingsordningen, hvorved netvirksomheden ved en eventuel senere misligholdelse af betalingsordningen kan undlade at udsende en selvstændig inkassomeddelelse. Da der er tale om en eventuel misligholdelse af en betalingsordning, vil kunden kun kunne undgå en afbrydelse af tilslutning til elnettet, enten ved at restancen på misligholdelsestidspunktet betales eller ved at stille sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger. Vælger kunden det sidste alternativ – at stille sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger, vil den aktuelle restance kunne inddrives ved retslig inkasso ved de almindelige domstole. Betalingsordninger indgået i form af skriftlige frivillige forlig kan foreslås anvendt ved betalingsordninger udover de normale 3 måneders afviklingstid. Dette kan især tænkes at blive aktuelt ved storforbrugere, ved flytteopgørelser, hvor kunden flytter uden for netvirksomhedens forsyningsområde eller i de tilfælde, hvor kunden er flyttet til en adresse, hvor den pågældende ikke er angivet at være kunde.

Omkostningerne ved betalingsordningen betales af kunden. Selve renteudgiften vil indgå i de enkelte afdrag. Omkostningerne ved betalingsordningens etablering vil enten kunne opkræves kontant fra kunden eller påføres næste regning. Sikkerhedsstillelsens og betalingsordningens renter skal formentlig indberettes til skattevæsenet. Der pågår forhandlinger herom.

Inkassomeddelelse

4.

Når det konstateres, at den under punkt 2 fastsatte betalingsfrist er overskredet, eller en betalingsordning, jf. punkt 3 er misligholdt, meddeles kunden

- at sagen overgår til inkasso/udpantning¹
- at der er påløbet renter samt inkassogebyr, som tillægges den aktuelle restance
- at afbrydelse vil ske, 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, kaufionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, eller
 - c) oprettes en betalingsordning, jf. punkt 3 medmindre inkassomeddelelsen er udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er blevet misligholdt.

Kommentar:

Inkassomeddelelsen skal indeholde en oplysning om, at nettilslutningen vil kunne afbrydes, medmindre et af kravene i a), b) eller c) bliver opfyldt af kunden. At betaling af restancen kan afværge en eventuel afbrydelse til nettet svarer fuldt ud til de tidligere regler om afbrydelse af elforsyningen ved manglende betaling.

Ved punkt b) - sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger - bør den forlangte sikkerhedsstillelse for betaling af fremtidige netregninger/forbrug dække et netselskabs risikoperiode, d.v.s. den gennemsnitlige regning for netydelse m.v. i en regningsperiode + betalingsfristens periode og + den pågældende netvirksomheds inkassoperiode, d.v.s. indtil der berettiget kan foretages afbrydelse.

Stiller kunden sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger, vil den aktuelle restance, der dannede baggrund for udsendelse af inkassomeddelelsen, kunne inddrives ved retslig inkasso ved de almindelige domstole.

Ved punkt c) - oprettelse af en betalingsordning - kan der henvises til punkt 3's kommentar.

¹ Udpantning kan kun benyttes af kommunale virksomheder. D.v.s. i de tilfælde, hvor netvirksomheden er forblevet en del af den kommunale forvaltning.

Det påløbne inkassogebyr vil, alt efter det mest hensigtsmæssige for den enkelte netvirksomhed, kunne påføres næste regning eller opkræves sammen med den forfaldne restance.

Inkassogebyr

5.

Inkassogebyret tjener til dækning af netvirksomhedens omkostninger ved inkassomeddelelse og forberedelse af inkasso/udpantning. Opmærksomheden henledes på lov om renter ved forsinket betaling m.v., hvor gebyret maksimalt må udgøre kr. 100,-.

Inkassobesøg

6.

Er de under punkt 4 omtalte betingelser for at opretholde nettilslutningen/forsyningen ikke opfyldt, aflægges et besøg hos kunden med henblik på opkrævning af restancen. Netvirksomhedens repræsentant er bemyndiget til at afbryde nettilslutningen, såfremt betaling ikke opnås. Dette forudsætter, at kunden er blevet gjort bekendt med datoen for netvirksomhedens besøg.

Kunden får ved besøget oplysning om, at der er påløbet et gebyr for besøget, som er tilskrevet restancen.

Opnås ingen betaling, får kunden oplysning om:

- at elleverandøren vil modtage besked om, at kundens installation ikke længere er tilsluttet nettet, og
- at gentilslutning vil ske, når
 - 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, kaufionsforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende garanti, eller
 - c) oprettes en betalingsordning, jf. punkt 3 medmindre inkassomeddelelsen er udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er blevet misligholdt (punkt 4).

Kommentar:

Med hensyn til indgåelse af betalingsordningen og fremskaffelse af sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger kan der henvises til punkt 4's kommentarer.

Foreligger der ved inkassobesøget misligholdelse af en allerede etableret betalingsordning vil kunden ikke kunne kræve, at der etableres en ny betalingsordning for at opnå gentilslutning til nettet.

Gebyr for inkassobesøget kan enten indgå i det særlige giroindbetalingskort, hvor restancen m.v. er påført eller påføres næste regning.

Efter gældende praksis, jf. Energiklagenævnets afgørelse af 12. september 2001, skal kunden have et særskilt varsel, hvornår netvirksomheden agter at foretage besøg, således at kunden får mulighed for at dokumentere en eventuel betaling. Træffes kunden ikke hjemme, kan netvirksomheden den følgende dag foretage afbrydelse.

Netvirksomheden bør være opmærksom på, at er der dyrehold, skal politiet have forudgående meddelelse om den forestående afbrydelse. Endvidere skal netvirksomheden underrette de sociale myndigheder, hvor der er et eller flere børn i boligen, inden afbrydelse foretages.

Gebyr for inkassobesøg

7.

Gebynet tjener til dækning af netvirksomhedens omkostninger ved besøget, jf. punkt 5.

Gebyr for gentilslutning
til nettet

8.

Gebynet tjener til dækning af netvirksomhedens omkostninger ved gentilslutning.

Forslag til tekst på regning**BETALING:**

Vi beder Dem venligst foretage indbetaling gennem postvæsenet med dette portofri giroindbetalingskort.

Beløbet kan også betales hos

Såfremt beløbet indsendes pr. check til, beder vi Dem medsende giroindbetalingskortet eller evt. oplyse Deres installationsnummer.

OVERSKRIDELSE AF BETALINGSFRISTEN:

Er indbetaling ikke sket senest på forfaldsdato, der er sidste rettidige indbetalingsdato, påføres næste regning et gebyr på kr., der tjener til dækning af påløbne omkostninger og renter.

Netbenyttelsesaftalen samt vejledende retningslinier for restanceinddrivelse udleveres ved henvendelse.

Forslag til rykkerskrivelse

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi henleder Deres opmærksomhed på, at fristen for rettidig indbetaling af ovennævnte beløb er overskredet.

Vi anmoder Dem derfor om at indbetale beløbet

senest _____

Samtidig gør vi Dem opmærksom på, at der skal betales et gebyr for overskridelse af betalingsfristen på kr.Beløbet vil blive påført næste regning.

Såfremt regningsbeløbet ikke er indbetalt senest ovennævnte dato, vil der påløbe et inkasogebyr, der vil blive pålagt næste regning, ligesom der vil kunne ske afbrydelse af elforsyningen.

Hvis beløbet er afsendt en af de seneste dage, har denne rykkerskrivelse krydset Deres indbetaling.

Med venlig hilsen

Forslag til betalingsordning

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Foranlediget af Deres henvendelse afhar vi oprettet en betalingsordning vedrørende det aftalte beløb på kr.

For hvert afdrag fremsendes ca. 10 dage før forfaldsdato girokort til brug ved indbetaling.

Rentesatsen varierer med normal udlånsrente nedrundet til nærmeste hele procent, for tiden% p.a. Det skyldige beløb forrentes fra og med

Aftalen er indgået under forudsætning af, at elregninger forfaldne i afdragsperioden betales rettidigt.

Misligholdelse af betalingsordningen medfører afbrydelse af elforsyningen, medmindre hele restbeløbet forinden er indbetalt til elforsyningssselskabet, eller der stilles sikkerhed for betaling af fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved retslig inkasso.

Omkostninger ved afbrydelse og genoplukning vil andrage kr. Hvis De ønsker genoplukning uden for normal arbejdstid, vil der påløbe et ekstra gebyr på kr.

..... fralægger sig ethvert ansvar for følgeskader, der kan opstå ved afbrydelse.

Med venlig hilsen

Forslag til en inkassomeddelelse

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Da vi stadig ikke har modtaget betaling af ovennævnte beløb, er sagen overgået til inkasso.

Der er påløbet et inkassogebyr på kr.der vil blive påført næste regning.

Såfremt ovennævnte regningsbeløb ikke er indbetalt

senest _____

vil vi søge beløbet inddrevet ved et inkassobesøg, der vil medføre yderligere omkostninger på kr.

Udebliver betaling fortsat, afbrydes elforsyningen.

Afbrydelse kan udgås, hvis De ved henvendelse til indgår en aftale om en betalingsordning, eller hvis der stilles sikkerhed for betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved retslig inkasso.

Hvis beløbet er afsendt en af de seneste dage, har denne rykkerskrivelse krydset Deres indbetaling.

Med venlig hilsen

Forslag til inkassobesøg I A (Afbrydelse finder ikke sted)

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi har i dag aflagt besøg hos Dem for at inkassere vort tilgodehavende, der andrager kr. Hertil kommer vort gebyr for besøget på kr.

Såfremt betaling af ovennævnte beløb ikke er os i hænde

senest _____

vil vi afbryde elforsyningen. Omkostninger ved afbrydelse og genoplukning vil andrage kr.

Hvis De ønsker genoplukning uden for normal arbejdstid, vil der påløbe et ekstra gebyr på kr.

Afbrydelse kan undgås, hvis De ved henvendelse til indgår en aftale om betaling, eller hvis der stilles sikkerhed for betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved retslig inkasso.

..... fralægger sig ethvert ansvar for følgeskader, der kan opstå ved afbrydelsen.

Med venlig hilsen

Forslag til inkassobesøg I B (Afbrydelse finder sted)

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi har i dag afbrudt elforsyningen på grund af manglende betaling.

Vort tilgodehavende andrager:

Regningsbeløb

kr.

For lukning betales

kr. _____

Restancen herefter

kr.

Genoplukning vil ske, når restancen samt et gebyr for genoplukning kr.er betalt.

Hvis De ønsker genoplukning uden for normal arbejdstid, vil der påløbe et ekstra gebyr på kr.

Genoplukning kan dog også ske, hvis De ved henvendelse tilindgår en aftale om betalingen, eller hvis De stiller sikkerhed for betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved retslig inkasso.

Når De ønsker genoplukket, beder vi Dem henvende Dem til os for nærmere aftale, da der af sikkerhedsmæssige grunde skal være adgang til installationen.

Med venlig hilsen

Forslag til inkassobesøg I C

Ingen reaktion på tidligere inkassobesøg.

Afbrydelse finder sted.

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi har i dag afbrudt elforsyningen på grund af manglende betaling.

Vort tilgodehavende andrager:

Regningsbeløb

kr.

Gebyr for tidligere inkassobesøg

kr.

For lukning betales

kr. _____

Restancen herefter

kr.

Genoplukning vil ske, når restancen samt et gebyr for genoplukning kr.er betalt.

Hvis De ønsker genoplukning uden for normal arbejdstid, vil der påløbe et ekstra gebyr på kr.

Genoplukning kan dog også ske, hvis De ved henvendelse tilindgår en aftale om betalingen, eller hvis De stiller sikkerhed for betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved retslig inkasso.

Når De ønsker genoplukket, beder vi Dem henvende Dem til os for nærmere aftale, da der af sikkerhedsmæssige grunde skal være adgang til installationen.

Med venlig hilsen

Forslag til inkassobesøg I D

Ved misligholdelse af en etableret betalingsordning.

Afbrydelse finder sted.

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi har i dag afbrudt elforsyningen på grund af manglende betaling.

Vort tilgodehavende andrager:

Regningsbeløb

kr.

For lukning betales

kr. _____

Restancen herefter

kr.

Genoplukning vil ske, når restancen samt et gebyr for genoplukning kr.er betalt.
Hvis De ønsker genoplukning uden for normal arbejdstid, vil der påløbe et ekstra gebyr på
kr.

Genoplukning kan dog også ske, hvis De ved henvendelse tilstiller sikkerhed for
betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet ved rets-
lig inkasso.

Når De ønsker genoplukket, beder vi Dem henvende Dem til os for nærmere aftale, da der af
sikkerhedsmæssige grunde skal være adgang til installationen.

Med venlig hilsen

Forslag til inkassobesøg I E

Ved misligholdelse af en
etableret betalingsordning.

Afbrydelse finder ikke sted.

Installations nr.: _____

Aftagenummer.: _____

Regningsbeløb: _____

Forfaldsdato: _____

Vi har i dag aflagt besøg hos Dem for at indkassere kr.der dækker den forfaldne
restance på kr.samt inkassogebyr kr.

Gebyr for besøget andrager kr.

Såfremt betaling af kr.på vedhæftede giroindbetalingskort ikke foretages senest
, vil vi afbryde elforsyningen. Omkostninger ved afbrydelse og genoplukning vil andrage
kr.

Afbrydelse kan undgås, hvis De ved henvendelse tilstiller tilfredsstillende sikker-
hed for betaling for fremtidigt forbrug. Hvis De stiller sikkerhed, vil restancen blive inddrevet
ved retslig inkasso.

.....fralægger sig ethvert ansvar for følgeskader, der kan opstå ved afbrydelsen.

Med venlig hilsen