

Skema 2 - til anmeldelse af metoder for og øvrige vilkår, herunder gebyrbetaling

Virksomhedens navn	Viby Net A/S
CVR-nr.	25 46 10 29
Adresse og Mailadresse	Skanderborgvej 180, 8260 Viby J vibynet@vibynet.dk
Kontaktperson <ul style="list-style-type: none">• Navn• Mailadresse og• Telefonnr.	Helene Alby Ravn <u>har@vibyvelvaerk.dk</u> 86 14 10 11
Anmelder vedlagte metode for ¹ <angiv titel og emne>	Restancevejledning
Angiv køberkategori	Alle
Er Dansk Energis metode valgt (dvs. følges Dansk Energis vejledning): <Svar ja, ja, delvist eller nej og udfyld relevant rubrik nedenfor>	Ja, delvist Betalingsfrister fremgår af et særskilt Skema 2, som blev indberettet i december 2010.
Hvis JA, vedlægges Dansk Energis vejledning < alternativt angiv link>	

Hvis *delvist* JA, vedlægges den samlede betingelse

Punkt 6.2 i restancevejledningen afviger fra Dansk Energi vejledning men ikke fra praksis i branchen."

6.2 Depositum eller tilmelding til BetalingsService hos Nets

Såfremt en kunde 2 gange i løbet af 12 måneder ikke har betalt sin el-regning rettidigt og er blevet truet med lukning (gult kort) er netvirksomheden berettiget til at kræve en sikkerhedsstilling/depositum, 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.

¹ Metodeanmeldelser angår følgende emner, jf. § 3 i bekendtgørelse 1085:

- 1) betalingskandener og betalingsvilkår, herunder vilkår ved for sen eller manglende betaling eller misligholdelse,
- 2) vilkår ved flytning og leverandørskift,
- 3) vilkår for tilslutning til nettet,
- 4) vilkår ved sammenlægning af forbrugssteder, eksempelvis ved sammenlægning af lejligheder, eller ved opdeling af forbrugssteder og
- 5) vilkår i forbindelse med afbrydelser i nettet.

Såfremt virksomheden har yderligere leveringsbestemmelser skal disse også anmeldes!

Risikoperioden er 6 måneder for kvartalsafregnede kunder og 2 måneder for månedskunder. Når alle regninger i en 12 måneders periode er betalt rettidigt tilbagebetales depositum.

Alternativt kan kunden mod forevisning af dokumentation for tilmelding til Betalings Service hos Nets undgå sikkerhedsstillelsen.

Såfremt Netvirksomheden på samme installation 2 gange har konstateret tab på en fordring og den nye forbruger vil udøve samme erhverv fra den pågældende installation er netvirksomheden berettiget til et depositum svarende til første regningsperiode. Der kan ikke som alternativ ske tilmeldelse til Betalingservice hos Nets. Depositum tilbagebetales når 3 på hinanden følgende regninger er betalt rettidigt eller der ikke længere skønnes af være forøget risiko."

Hvis, NEJ vedlægges betingelserne

<giv kort resumé her af>

Restancevejledning for Viby Net A/S gældende fra 1. januar 2012

vejledningen bygger på den af Dansk Energi udarbejdede og Energitilsynet godkendte restancevejledning fra maj 2011. Der kan klages til Energitilsynet over vejledningen.

1.1 Betalingsfrist

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)

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)

2.1 1. rykkerskrivelse

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.

Betalingsfristen bør være på mindst 7 dage. Rykkerskrivelser bør indeholde enten installations-, kunde- eller aftagenummer 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)

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.

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)

3.1 2. rykkerskrivelse (Inkassomeddelelse)

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 inkl. gebyrer er betalt inden for en angiven frist, eller at

b) der inden for samme frist stilles sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger ved bankgaranti, kautionforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse, eller

c) der oprettes en betalingsordning.

Er inkassomeddelelsen udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er misligholdt, udelades punk C) i inkassomeddelelsen.

Ud over de oplysninger, der er nævnt i kommentaren til 1. rykkerskrivelse, 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)

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. Risikoperioden er 6 måneder for kvartalsafregnede kunder og 2 måneder for månedskunder.

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

4 Se nedenfor under punkt 4 om afbrydelse af nettilslutningen.

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

3.2 3. rykkerskrivelse (Inkassomeddelelse Gult kort der afleveres af Viby Net A/S' repræsentant på adressen)

Konstateres det, at den under punkt 3.1 fastsatte betalingsfrister 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 inkl. gebyrer er betalt inden for en angiven frist

4.1 Inkassobesøg/afbrydelse ved lukning for strømmen

Er den under punkt 3.2 omtalte betingelse 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 eller dokumenterer at betaling er sket.

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 inkl. gebyrer er betalt.

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.

5 Se nedenfor under punkt 4 om afbrydelse af nettilslutningen.

4.4 Lukning for strømmen ved fjernaflæste målere

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

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 fjernaafbrydelse, 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. 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 før netvirksomheden gentilsletter netadgangen. Kunden har ikke krav på en betalingsordning.

4.5 Generel underretningspligt til kommunen

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. Viby Net A/S varsler kommunen om samtlige lukkevarsler.

4.6 Husdyrhold

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 dyrestanden.(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.

4.7 Frostskeer

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 netadgangen til en ubeboet ejendom med efterfølgende risiko for frostskeer.

Netvirksomheden kan advisere en ejer eller en panthaver om, at netadgangen afbrydes og opfordre til at sikre ejendommen mod frostskeer.

4.8 Week-ender og helligdage

Netvirksomheden bør ikke afbryde netadgangen op til weekender, højtider og lignende, hvor der ikke kan ske hurtig gentilslutning. Viby Net A/S har etableret en døgnvagt på 86 14 10 11, hvorfor der altid er mulighed for gentilslutning efter reglerne i denne restancevejledning.

5.1 Gebyrer og renter

Netvirksomheden kan opkræve gebyrer til dækning af omkostninger til f.eks.:

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

Gebyr for inkassobesøget samt øvrige forfaldne gebyrer og renter anbefales dækket forud for gælden vedrørende den leverede netydelse. Oplysninger til kunden om beregning og tilskrivning af renter og pålagte gebyrer skal være i overensstemmelse med netvirksomhedens fremgangsmåde, jf. ovenfor under kommentaren til punkt 2.1

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

Gebyrerne skal dække netvirksomhedens omkostninger til udskrivelse 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 rykkerskrivelser 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.

For tiden tilskrives ikke renter, men Viby Net A/S forbeholder sig ret til senere at kunne tilskrive renter efter behørig anmeldelse heraf til Energitilsynet.

6.1 Betalingsordning

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 således den er indbetalt inden næste kvartalsregning skal betales. Kunden skal sideløbende med afdragene betale eventuelle forfaldne regninger rettidigt. I bekræftelse (kan være mundtligt) 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

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.

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

(8) Lov nr. 743 af 04.09.2002.

Betalingsordninger indgået i form af skriftlige frivillige forlig foreslås især anvendt ved betalingsordninger, der strækker sig ud over de normale 3 måneders afviklingstid og kan kun gælde for erhvervskunder. 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.

6.2 Depositum eller tilmelding til BetalingsService hos Nets

Såfremt en kunde 2 gange i løbet af 12 måneder ikke har betalt sin el-regning rettidigt og er blevet truet med lukning (gult kort) er netvirksomheden berettiget til at kræve en sikkerhedsstillelse/depositum, 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.

Risikoperioden er 6 måneder for kvartalsafregnede kunder og 2 måneder for månedskunder. Når alle regninger i en 12 måneders periode er betalt rettidigt tilbagebetales depositum.

Alternativt kan kunden mod forevisning af dokumentation for tilmelding til Betalings Service hos Nets undgå sikkerhedsstillelsen.

Såfremt Netvirksomheden på samme installation 2 gange har konstateret tab på en fordring og den nye forbruger vil udøve samme erhverv fra den pågældende installation er netvirksomheden berettiget til et depositum svarende til første regningsperiode. Der kan ikke som alternativ ske tilmeldelse til BetalingsService hos Nets. Depositum tilbagebetales når 3 på hinanden følgende regninger er betalt rettidigt eller der ikke længere skønnes af være forøget risiko.

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