

Vraag hulp bij een betalingsachterstand

We helpen u graag verder

Lukt het niet om uw energierekening te betalen? Dat kan iedereen overkomen. Ook als het financieel tegenzit, staan we voor u klaar. Hoe eerder u contact opneemt, hoe meer we voor u kunnen doen. In deze folder leest u wat we voor u kunnen doen. Heeft u nog vragen? Neem gerust contact met ons op.

Onze hulp bij betalen

Kunt u een of meerdere facturen niet betalen? Kijk dan op vattenfall.nl/betalingsregeling of uitstel of een betalingsregeling mogelijk is.

Kunt u geen uitstel of regeling afspreken? Neem dan meteen contact op met onze klantenservice. Samen zoeken we naar een passende oplossing.

Vraag altijd om hulp

Kunt u meerdere rekeningen niet meer betalen? Of komt u er zelf niet meer uit? Er is vaak meer mogelijk dan u denkt. Via Geldfit ziet u snel hoe u er financieel voor staat en waar u terecht kunt voor hulp. U leest hier meer over op vattenfall.nl/betaalhulp.

Ook de afdeling Sociale Zaken van uw gemeente kan u helpen met het aanvragen van schuldhulp. Dit geldt alleen voor natuurlijke personen (mensen die privé of met een eigen bedrijf klant zijn, maar geen bv of nv). Met uw toestemming geven we uw gegevens door aan Geldfit of uw gemeente, zodat zij u kunnen helpen.

Wanneer u niet om hulp vraagt

Dan zijn we volgens de wet verplicht om uw gegevens door te geven aan uw gemeente. Het gaat dan om uw contactgegevens, geboortedatum, klantnummer, informatie over de hoogte van het bedrag dat u nog moet betalen, wanneer de betaalachterstand is ontstaan en of we van plan zijn het leveren van energie te stoppen.

Is uw betaalachterstand veel hoger geworden of gaan we het leveren van energie stoppen, ook dan geven we uw gegevens door aan uw gemeente. Wilt u niet dat we uw gegevens doorgeven aan de gemeente? Neem dan contact met ons op.

Heeft u al schuldhulp?

Vraag dan uw schuldhulpverlener om u te helpen. Uw schuldhulpverlener kan samen met ons bekijken wat mogelijk is.

Goed om te weten

Vaak is hulp mogelijk. Daarom is het belangrijk dat u snel hulp zoekt. Dat kan via ons, uw gemeente, een schuldhulporganisatie of Geldfit. We stoppen het contract niet als:

- U een betalingsregeling met ons heeft afgesproken en zich hieraan houdt.
- U binnen vier weken na de herinnering ons laat weten dat u hulp van een schuldhulpverlener heeft gevraagd. We vragen u om een bewijs hiervan.
- Het bedrag dat u nog moet betalen wordt meegenomen in een schuldhulptraject, behalve als het om een nieuwe schuld gaat.
- Het afsluiten van energie leidt tot zeer ernstige gezondheidsrisico's voor u of uw huisgenoten.
- Er een klacht over de achterstand bij ons of de geschillencommissie in behandeling is.

U ontvangt altijd minimaal drie herinneringen.

Uw gezondheid staat altijd voorop

We willen uw gezondheid niet in gevaar brengen. Laat het ons daarom weten als het afsluiten van stroom, gas of warmte zeer ernstige risico's kan geven voor uw gezondheid of die van uw huisgenoten.

Zo regelt u het:

1. Ga naar vattenfall.nl/klantenservice/energie-afgesloten en open het formulier "Gezondheidsverklaring".
2. Vul het formulier helemaal in. Stuur geen extra medische gegevens mee.
3. Laat het formulier ondertekenen door een onafhankelijke arts (niet uw behandelend arts) en stuur het samen met uw contactgegevens naar gezondheidsverklaring@vattenfall.com

Meer weten over hoe we omgaan met persoonsgegevens? Lees dan ons privacy statement op vattenfall.nl/privacy.



Over onze hulp bij betalen
vattenfall.nl/betaalhulp



Klantenservice:
0900 0808



WhatsApp
020 892 02 03



Geldfit
geldfit.nl/vattenfall