

RESTANCEPROCEDURE  
FOR  
Ravdex A/S



RAVDEx A/S

**Ravdex A/S**

Strandvangen 2  
DK-5300 Kerteminde  
Telefon 63 32 11 33

CVR nr. 25 62 44 75  
E-mail [ravdex@ravdex.dk](mailto:ravdex@ravdex.dk)  
Website [www.ravdex.dk](http://www.ravdex.dk)



## Indholdsfortegnelse

Forord .....	02
1. Forfaldsdato .....	02
1.1 .....	02
1.2 .....	02
2. Første rykkerskrivelse .....	03
3. Anden rykkerskrivelse (Inkassomeddelelse) .....	04/05
4. Inkassobesøg/afbrydelse .....	05
4.1 .....	05
4.2 .....	05
4.3 .....	05/06
4.4 .....	06/07
5. Gebyrer og renter .....	08
6. Betalingsordning, frivilligt forlig .....	08/09
7. Kontakt til Ravdex A/S .....	10

## **Forord**

### **Vejledende retningslinjer for NEF-koncernen herunder regningsudsendelse og restanceinddrivelse for netvirksomheden Ravdex A/S**

Denne vejledning beskriver regler vedrørende forfaldsdato, rykkerskrivelser, betalingsordninger, inkassomeddelelser, gebyrer, besøg, afbrydelse og lignende.

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.

## **1. Forfaldsdato**

### **1.1**

Regninger skal betales senest den dato, der fremgår af regningen (fakturaen). Forfaldsdatoen, er mindst 14 dage efter fakturadatoen.

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

### **1.2**

Regninger overholder reglerne i bekendtgørelse om elselskabernes fakturering og specificering af omkostninger over for modtagere af transport- og energiydelser. Bekendtgørelse nr. 486 af 2007-05-29.

Informationer om renter og gebyrer opdateres løbende på [www.nef.dk](http://www.nef.dk).

## **2. Første rykkerskrivelse**

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

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

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

Forfaldsdatoen vil være mindst 7 dage efter datoen på rykkerskrivelsen.

Rykkerskrivelser indeholder installations- og forbrugernummer samt forbrugsstedets adresse, forfaldent beløb og forfaldsdato.

Rykkerskrivelser beskriver, 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. Se 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 forfaldsdato overskrides.

Ligeledes nævnes, at afbrydelse af netadgangen vil kunne ske. Se under punkt 4 om afbrydelse af nettilslutningen.

### **3. Anden rykkerskrivelse (Inkassomeddelelse)**

Konstateres det, at den under punkt 2.1 fastsatte forfaldsdato 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, i form af et frivilligt forlig

Er inkassomeddelelsen udsendt, fordi en tidligere indgået betalingsordning er misligholdt, kan udelades punktet om oprettelse af betalingsordning.

Ønsker kunden at stille sikkerhed for betaling for fremtidige netregninger, er Ravdex A/S 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 Ravdex A/S ved en ny restancesituation og gennemført restanceprocedure vil være berettiget til at afbryde netadgangen.

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

## **4. 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. Ravdex A/S repræsentant er bemyndiget til at afbryde netadgangen, såfremt kunden ikke ved besøget betaler restancen, dokumenterer at betaling er sket, indgår 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 eventuelt at der er tilskrevet yderligere renter.

### **4.3**

Afbrydes netadgangen får kunden oplysning om, at gentilslutning vil ske, når restancen er betalt eller 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 Ravdex A/S aflægges inkassobesøg, og at afbrydelse vil kunne ske fra denne dato.

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

#### 4.4

Hvis Ravdex A/S foretager afbrydelse af netadgangen fra Ravdex A/S kontor, og dermed ikke aflægger kunden et besøg, får kunden oplysning herom i 2. rykkerskrivelse (inkasomeddelelsen).

Ravdex A/S afbryder netadgangen, når man vurderer, at kunden også fremover vil komme i restance. Hvis manglende betaling således skyldes uenighed om regningens størrelse, berettigelse eller andet sådan forhold, afbrydes netadgangen ikke.

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

Når der er afbrudt for elforsyningen, skal kunden enten betale hele restancen eller stille sikkerhed for de fremtidige netregninger, før Ravdex A/S gentilslutter 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 Ravdex A/S 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, underretter Ravdex A/S kommunen om situa-

tionen. Underretning sker i forbindelse med, at Ravdex A/S foretager inkassobesøg, og vil ske senest i forbindelse med at Ravdex A/S bliver bekendt med, at der er tale om et forhold, der er omfattet af lovbestemmelsen.

Er der husdyrhold, får politiet forud for afbrydelsen meddelelse herom, hvorefter politiet vurderer, om det er nødvendigt at tilkalde kredsdyrlægen af hensyn til dyrebestanden. Regler herom findes i cirkulære nr. 11101/1993.

Hvis Ravdex A/S foretager afbrydelse af netadgangen fra Ravdex A/S kontor, bliver kunden i 2. rykkerskrivelse (inkassomeddelelsen) informeret om, at kunden skal sikre sig, at der bliver taget vare på børn og dyr.

Hvis Ravdex A/S har kendskab til, at en ejendom er ubeboet, sikres, at ejendommen er under opsyn, således at der ikke sker afbrydelse af netadgangen til en ubeboet ejendom med efterfølgende risiko for frostskeer. Ravdex A/S adviserer en ejer eller en panthaver om, at netadgangen afbrydes og opfordrer til at sikre ejendommen mod frostskeer.

Ravdex A/S afbryder så vidt muligt ikke netadgangen op til weekender, højtider og lignende, med mindre der er sikret mulighed for hurtig gentilslutning.

## **5. Gebyrer og renter**

Der opkræves gebyrer til dækning af omkostninger til for eksempel:

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

Gebyrerne dækker omkostninger til udskrivelse af de forskellige skrivelser samt forberedelse og foretagelse af besøg hos kunden.

Efter lov om renter ved forsinket betaling med videre (Lov nr. 743 af 2002-09-04) kan rykkergebyret udgøre 100,00 DKK for hver rykkerskrivelse.

## **6. Betalingsordning, frivilligt forlig**

Der gives kunden mulighed for, at restancen kan afvikles efter en rimelig betalingsordning.

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

Medmindre ekstraordinære omstændigheder gør sig gældende, kræves en restance afviklet i løbet af 3 måneder fra aftalens indgåelse. Kunden skal sideløbende med afdragene betale eventuelle forfaldne regninger rettidigt.

I bekræftelse på indgåelse af en betalingsordning, frivilligt forlig, får kunden oplysning om, at misligholdelse af betalingsordningen medfører afbrydelse af netadgangen medmindre

- hele restbeløbet er indbetalt forinden eller
- der stilles sikkerhed for betaling af fremtidige netregninger ved bankgaranti, kautionforsikring, depositum eller anden tilfredsstillende sikkerhedsstillelse

Vælger kunden at stille sikkerhed, skal den aktuelle restance inddrives ved retslig inkasso. Betalingsordninger indgås i form af skriftlige frivillige forlig. Dette er især aktuelt ved storforbrugere, ved flytteopgørelser, hvor kunden flytter uden for netområdet, 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 fordringer 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, Retsplejeloven § 478, stk. 1, nr. 4.

Omkostningerne ved betalingsordningen betales af kunden. Selve renteudgiften indgås i de enkelte afdrag. Omkostningerne ved betalingsordningens etablering vil enten blive opkrævet kontant eller påføres en senere regning.

## **7. Kontakt til Ravdex A/S**

### **Firmanavn og adresse**

Ravdex A/S  
Strandvangen 2  
DK-5300 Kerteminde

### **Kontaktnumre**

Telefon 63 32 11 33 (omstilling til afdelinger)  
Døgnvagt 63 32 11 33 (uden for åbningstid)  
E-mail [ravdex@ravdex.dk](mailto:ravdex@ravdex.dk)  
Website [www.ravdex.dk](http://www.ravdex.dk)

### **Åbningstider**

Mandag/fredag kl. 08:00/16:00







