

Vraag hulp bij
een betalings-
achterstand

Dan staat u er niet
alleen voor

nuon.nl

NUON

Laat het weten als u onze rekening niet kunt betalen

Ontslag, een echtscheiding, onverwachte kosten - iedereen kan financiële problemen krijgen. Soms is het tijdelijk en lossen de problemen zich vanzelf op. Lukt dat u niet? Vraag dan hulp. Want als u uw energierekening niet betaalt, kan uw netbeheerder in het uiterste geval de energietoevoer naar uw woning afsluiten. We helpen u graag dat te voorkomen. Neem contact met ons op, zodat we samen een oplossing kunnen vinden.

Hulp nodig bij betaling?

- **Als u alleen een betalingsachterstand bij ons heeft.** Dan denken we graag met u mee over een betalingsregeling met passende voorwaarden (zie het kader). Om dit te regelen, belt u onze klantenservice op 0900 08 08 (maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur). Of neem contact met ons op via chat.
- **Heeft u meerdere schuldeisers, of heeft u al langere tijd betalingsproblemen?** Dan adviseren wij u zich aan te melden bij een schuldhulpinstantie. Dit kan bijvoorbeeld via de Sociale Dienst van uw gemeente.
In de wintermaanden is er een regeling voor schulden bij energieleveranciers. De medewerkers van onze klantenservice leggen dit graag aan u uit.

Voorwaarden voor een betalingsregeling

U kunt een betalingsregeling aanvragen voor uw jaar- of eindafrekening en voor eventuele incassokosten als het totale openstaande bedrag meer dan € 100,- is. We vragen u dan wel om u aan enkele afspraken te houden. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie:

- doet u een aanbetaling op het totale openstaande bedrag.
- betaalt u vervolgens via automatische incasso minimaal € 50,- per maand af.
- en betaalt u € 5,- kosten per termijn.
- De betalingsregeling geldt voor maximaal 1 jaar.

Als u zich niet aan deze afspraken houdt, ontvangt u alsnog een acceptgiro om het totale openstaande bedrag in één keer te betalen.

Heeft u al schuldhulp?

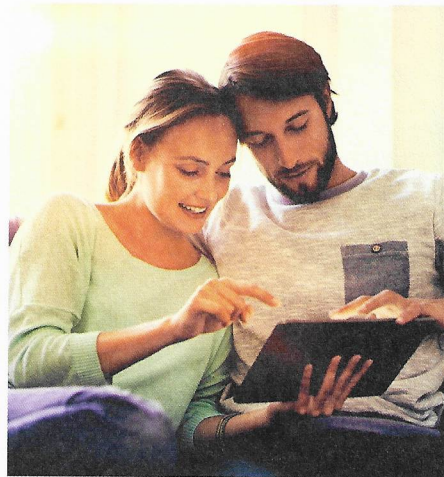
Heeft u al schuldhulp, dan horen we dat graag. Meld uw nieuwe betalingsachterstand zo snel mogelijk bij uw schuldhulpverlener. Dan kan uw contactpersoon contact op nemen met ons om de mogelijkheden te bespreken.

Heeft u hulp van een bewindvoerder? Vraag uw bewindvoerder contact met ons op te nemen. Samen kunnen wij u helpen om een goede oplossing te vinden.

Wat gebeurt er als u niets doet?

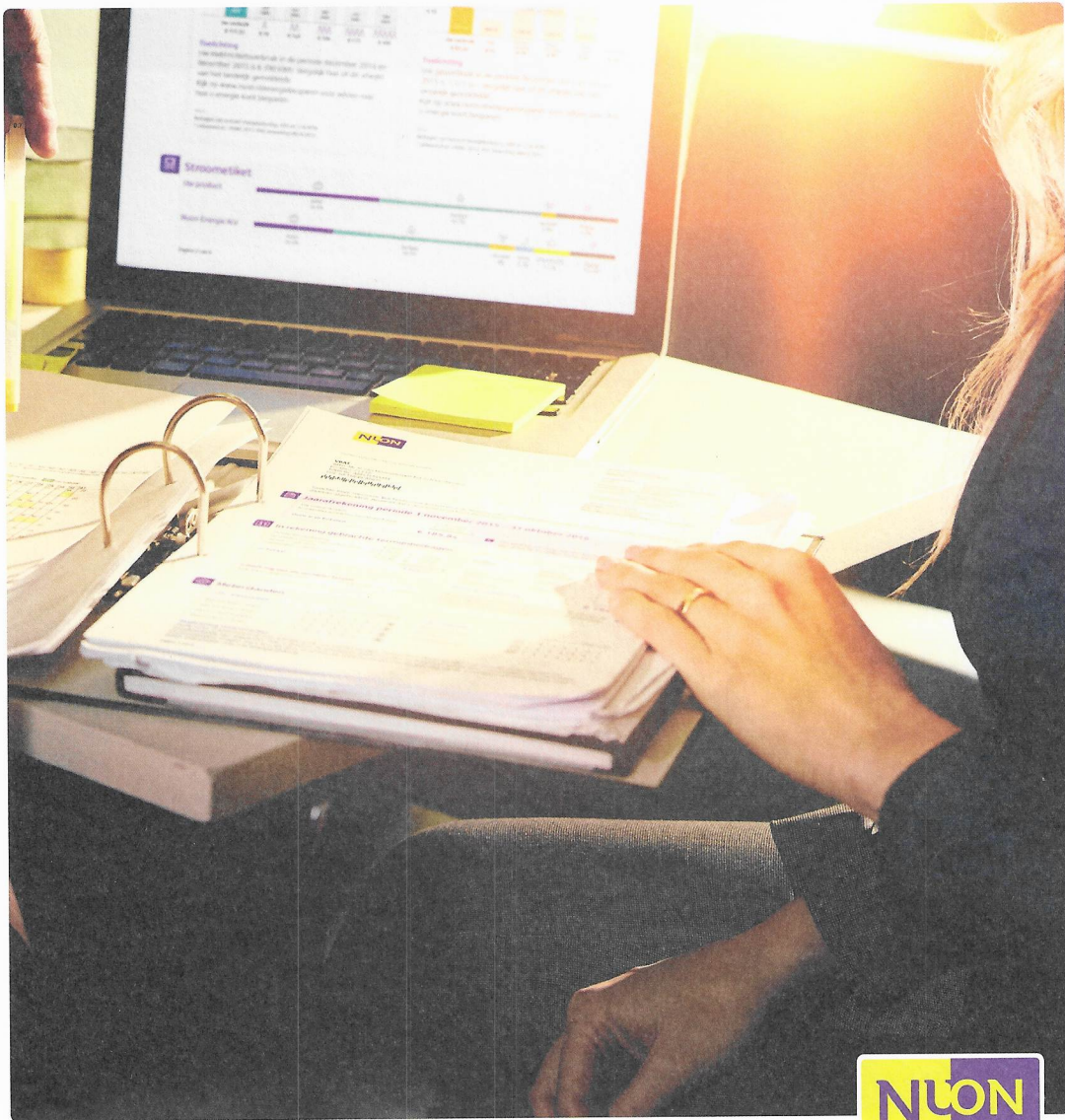
Heeft u geen hulp en vraagt u dit ook niet aan, dan kunnen we in het uiterste geval helaas niets anders doen dan uw contract met ons te beëindigen. Dat betekent dat uw netbeheerder* de energietoevoer stopt. In de wintermaanden (1 oktober tot 1 april) geven wij uw gegevens vervolgens door aan uw gemeentelijke schuldhulpinstantie, (tenzij u dat niet wilt).

* Als u alleen warmte afneemt, zullen wij de warmtelevering afsluiten en uw contract beëindigen.



Uw gezondheid staat altijd voorop

Natuurlijk willen we uw gezondheid niet in gevaar brengen. Laat het ons daarom weten als afsluiting van stroom, gas en/of warmte de gezondheid van u of uw huisgenoten ernstig in gevaar brengt. Dat kan met een schriftelijke verklaring van een onafhankelijke arts (dus bijvoorbeeld niet uw eigen huisarts) of van de GGD in uw woonplaats. De arts moet in deze verklaring letterlijk vermelden dat afsluiting van energie tot zeer ernstige gezondheidsrisico's leidt. U kunt deze verklaring e-mailen naar gezondheidsverklaring@nuon.com.



Meer weten?
nuon.nl

Klantenservice
0900 0808

Help ons te veranderen via
[facebook.com/nuon](https://www.facebook.com/nuon)
twitter.com/nuon

Deze folder is met zorg samengesteld. Aan deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend.
Prijswijzigingen, zet- en drukfouten voorbehouden.