

Dansk Fjernvarme udsender ny restancevejledning

Den nye udgave af Restancevejledningen giver et overblik over et restanceforløb med anvisning til en kort inkassoprocedure.



VEJLEDNING

Af økonom Lone Hansen og jurist Karen Marie Nygaard, Dansk Fjernvarme

Dansk Fjernvarme har lige udsendt en ny Restancevejledning, der erstatter den tidligere udgave fra 2002.

Samtidig er udsendt et nyt ringbind, nye faneblade, et nyt afsnit om Redaktionelt samt et enkelt rettelsesblad til "Almindelige bestemmelser for fjernvarmelevering".

Dansk Fjernvarmes vejledning består p.t. af to ringbind. Da sekretariatet i løbet af 2007 udsender et nyt afsnit til vejledningen vedrørende "Standardkontoplan", og de to ringbind allerede nu er fyldt op, suppleres vejledningen derfor med endnu et ringbind og ny fanebladsinddeling.

Restancevejledningen

I Restancevejledningen svares på de spørgsmål, som sekretariatet oftest bliver stillet om ubetalte tilgodehavender. Den nye udgave af Restancevejledningen giver blandt andet et overblik over et restanceforløb, med anvisning til en kort inkassoprocedure. Dansk Fjernvarmes anbefaling er at følge det kortest mulige forløb, så et eventuelt tab begrænses mest muligt. Det er jo ikke rimeligt, at de øvrige forbrugere skal betale mere, fordi leverancen til en forbruger i restance ikke bliver stoppet hurtigt muligt.

Vejledningen indeholder derudover en henvisning til love, bekendtgørelser, hjemmesider m.m. som kan have særlig interesse for dem, der arbejder med inddrivelse af tilgodehavender.



Praktiske eksempler

Som tidligere indeholder Restancevejledningen en række praktiske eksempler på breve, der kan bruges i et restanceforløb. Disse eksempler er tilrettet både sprogligt og indholdsmæssigt. Der er lagt vægt på kombinationen af, at både de juridiske krav og forbrugerbeskyttelseshensynet bliver tilgodeset. Der er tilføjet enkelte helt nye breveksempler, blandt andet "Orientering ved lukkebesøg, hvor der ikke er truffet nogen hjemme", og et eksempel vedrørende "Orientering til lejere i en ejendom, hvor ejeren ikke har betalt for varmeforsyningen".

Et område, som ofte giver anledning til mange spørgsmål, er "betalingsordninger". Det helt centrale element er her, at en aftale med en forbruger om betaling af et skyldigt beløb altid bør være skriftlig, så der dels ikke er tvivl om aftalens indhold og betingelser, og dels er varmeforsyningen

sikret et grundlag for eventuel overgivelse til retslig inkasso, hvis aftalen misligholdes.

Ordforklaringer

I dette afsnit af Restancevejledningen gives en orientering om forståelsen af centrale begreber i forhold til håndteringen af restancer.

Depositum fra forbrugere er eksempelvis et af de emner, der har krævet en ajourføring. Energitilsynet har i november 2006 i en konkret sag på varmeområdet udtalt, at der ikke kan opstilles generelle kriterier for opkrævning af depositum – et krav kan derfor ikke stilles alene med henvisning til, at en bestemt adresse erfaringsmæssigt påfører forsyningen tab. Det er en betingelse, at der foretages en konkret vurdering af den enkelte forbruger, inden der stilles krav om betaling af depositum som sikkerhed for betaling for varmelieferancer.

Håndteringen af tilgodehavender i et dødsbo er også et emne, der er uddybet i denne udgave af vejledningen. Der er således en "fredningsperiode", hvor kreditor må afvente dødsboets behandling, og derfor eksempelvis ikke kan kræve yderligere rykkergebyrer og renter.

Dette er blot enkelte eksempler på områder, hvor der har været behov for en ajourføring af vejledningen. Vi kan kun opfordre til, at Restancevejledningen bruges som inspiration og opslagsværk i restancehåndteringen.

Temadag om restanceinddrivelse

Den 30. maj 2007 inviterer Dansk Fjernvarme til en temadag, hvor der sættes fokus på restancerne.

Ud over en kort gennemgang af nyhederne i vejledningen, er der indlæg med praktiske eksempler fra et par varmeværker og en juridisk gennemgang af udvalgte områder. Alt dette er grundlaget for den praktiske erfaringsudveksling som også er en væsentlig del af formålet med temadagen. Når tiden for tilmelding nærmer sig, vil der blive udsendt et cirkulære, men sæt allerede nu kryds i kalenderen.

Øvrige vejledninger

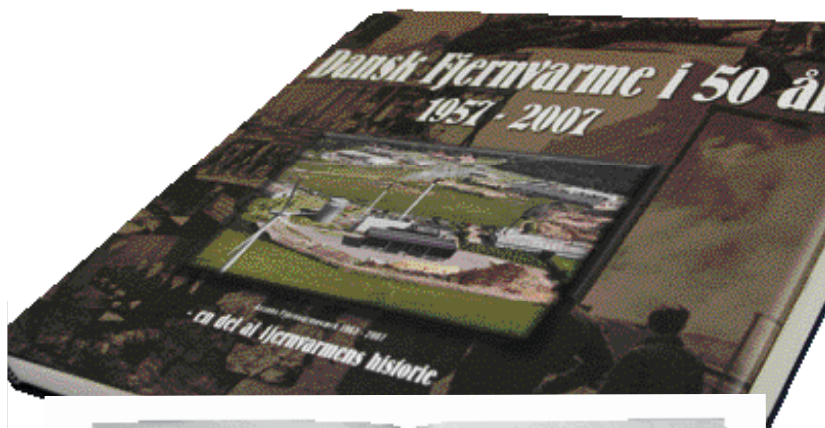
De seneste års ajourføring af vejledningssettet er nu indarbejdet i Redaktionelt, der som nævnt også er med i "pakken" fra Dansk Fjernvarme, som netop er udsendt. I Redaktionelt er vist en oversigt over de enkelte vejledninger med udgivelsesår og eventuelle senere udsendte rettelser til enkelte sider. Der er derfor også mulighed for at sikre, at ens eget vejledningssæt er ajourført med de senest udsendte vejledninger.

Hvis man mangler nogle af vejledningerne eller rettelserne, kan de findes på Dansk Fjernvarmes hjemmeside, ligesom man også er velkommen til at kontakte Dansk Fjernvarmes sekretariat – spørg efter Lone Hansen eller Karen Marie Nygaard.

lh@danskfjernvarme.dk
kmn@danskfjernvarme.dk

Dansk Fjernvarme i 50 år

Jubilæumsbogen "Dansk Fjernvarme i 50 år" går snart i trykken og forudbestillingerne er i fuld gang. Du kan allerede nu reservere jubilæumsbogen, der på en inspirerende og levende måde fortæller fjernvarmens historie.



Kontaktperson: Jytte Hensen

jh@danskfjernvarme.dk

fax: 7552 8962 – direkte tlf.: 76 30 80 14

