

## 1. Algemene dossieropvolging

---

### 1.1 Verzenden van een uitnodiging tot betalen

---

Samenstelling van de vordering
Hoofdsom: factuurbedrag
Ophogingskost ingevolge niet betalen na herinnering

Modero zal na het ophalen, identificeren, samenvoegen van dossiers en het toekennen van de SOLID-score een eerste **uitnodiging tot betalen** aan de klant van het Nelectra-lid versturen. Indien we over een mailadres van de klant van het Nelectra-lid beschikken, wordt dit document eveneens via e-mail verstuurd.

Met deze uitnodiging tot betalen wordt in de eerste plaats getracht om in contact te treden met de klant van het Nelectra-lid door hem een zo volledig mogelijk beeld te geven van de gevorderde schuld, en de mogelijke gevolgen wanneer hij nalaat om actie te ondernemen.

Alle uitnodigingen tot betaling worden verzonden op brieven van het formaat A4+ en geven een duidelijk overzicht van de grond van de vordering, eventuele gemaakte kosten, ontvangen (deel-) betalingen, ... .

Ze geven ook een duidelijk overzicht van de verschillende mogelijkheden die de klant van het Nelectra-lid heeft om bijkomende informatie te bekomen (webapplicatie voor dossierconsultatie, informatiewebsite, ...) ofwel zijn schuld te regelen (rekeningnummer en gestructureerde mededeling) of om in contact te treden met de dossierbeheerders van Modero voor het maken van betalingsafspraken (webapplicatie, telefoon, e-mail, fax, loketten).

Door verschillende communicatiekanalen aan te bieden en de inhoud van de brieven duidelijk en verstaanbaar weer te geven, wordt de drempel tot contact name zo laag mogelijk gehouden. De toon van de uitnodigingen tot betaling is dan ook verzoenend en niet agressief. Een oplossing bieden kan namelijk pas wanneer effectief met de klant in dialoog getreden wordt en eventuele achterliggende problemen opgespoord worden.

### 1.2 SMS en outbound call

---

Als we na de uitnodiging tot betalen geen reactie hebben gekregen van de klant van het Nelectra-lid, zullen we de klant van het Nelectra-lid aan zijn betaalverplichting herinneren. We doen dit via verschillende kanalen.

De klant van het Nelectra-lid zal een **rappel-SMS** krijgen als we over een gevalideerd GSM nummer beschikken.

Indien ook hier geen reactie op volgt organiseren een **telefonisch rappendraject** waarbij wordt verwezen naar de uitnodiging tot betalen die zij eerder ontvangen hebben.

### 1.3 Aanmaning - rappel

---

Samenstelling van de vordering
Hoofdsom: factuurbedrag
Ophogingskost ingevolge niet betalen na herinnering
B2B: aanmanings- en inlichtingskosten B2C: geen bijkomende kosten

Wanneer ook hier geen gevolg aan wordt gegeven zal de klant van het Nelectra-lid een laatste minnelijke mogelijkheid krijgen om het verschuldigde bedrag te betalen door het versturen van een **aanmaning** waarin naar de eerdere communicaties wordt verwezen.

### 1.4 Klanten van het Nelectra-lid die enkel het factuurbedrag betalen

---

In sommige gevallen zal de klant van het Nelectra-lid enkel de factuurbedragen betalen, al dan niet rechtstreeks aan het Nelectra-lid zelf.

In het geval dat de klant van het Nelectra-lid een **particulier** is, zal de Gerechtsdeurwaarder in eerste instantie een afrekening sturen (zie bijlage) naar de klant van het Nelectra-lid. Wanneer deze niet tot betaling overgaat zal de Gerechtsdeurwaarder deze ophogingen met een minimum van € 50,00, conform de voorwaarden, factureren aan het Nelectra-lid.

Indien de factuurvoorwaarden van het Nelectra-lid voor akkoord ondertekend zijn door de klant van het Nelectra-lid kan eveneens geopteerd worden door dagvaarding.

Dit wordt dossier per dossier ingeschat. Soms zijn ophogingen immers buiten proportie ten aanzien van het (openstaande) factuurbedrag.

In het geval dat de klant van het Nelectra-lid een **onderneming** is, zal de Gerechtsdeurwaarder in eerste instantie een afrekening sturen (zie bijlage) naar de klant van het Nelectra-lid. Wanneer hij nalaat dit saldo te betalen zal tot dagvaarding voor de resterende ophogingen worden overgegaan.

### Betwistingen in de minnelijke fase

---

Modero zorgt voor de eerstelijnsopvang van de betwistingen geuit door de klant van het Nelectra-lid. De ontvangen briefwisseling van Nelectra met de communicatie rond de eventuele eerder geuite betwisting stellen ons hiervoor in staat.

In het geval een (nieuwe) inhoudelijke vraag koppelt Modero rechtstreeks terug met de klant van het Nelectra-lid.

Wanneer tussenkomst van Beelen Advocaten vereist is zal aan het Nelectra-lid gevraagd worden of er een betalend dossier mag worden geopend. Indien dit niet het geval is en er is geen oplossing mogelijk kan het dossier niet doorstromen naar dagvaarding.

## 2. Procedureverloop dagvaardingsfase

---

### 2.1 Solvabiliteitscontrole - Akkoord vragen tot opstarten gerechtelijke fase

---

Het opstarten van de gerechtelijke fase (dagvaarding of CROS procedure) gebeurt steeds op uitdrukkelijk verzoek van het Nelectra-lid !

Na het doorlopen van de minnelijke fase zal de Gerechtsdeurwaarder een meer uitgebreid solvabiliteitsonderzoek voeren en zijn bevindingen middels een verslag overmaken aan het Nelectra-lid. In deze communicatie wordt tevens het akkoord gevraagd om tot dagvaarding van zijn klant over te gaan.

In dossiers waarin het Nelectra-lid geen toestemming geeft, waarin hij binnen de maand nalaat op deze vraag te antwoorden of wanneer bij het solvabiliteitsonderzoek ter plaatse bij betekening van de dagvaarding de klant van het Nelectra-lid alsnog insolvent blijkt zal het dossier worden afgesloten en zal een forfait van € 25,00 + BTW aan het Nelectra-lid worden aangerekend.

In dossiers waarin het Nelectra-lid zijn toestemming geeft wordt een exploit van dagvaarding opgemaakt en gebeurt er een actief solvabiliteitsonderzoek ter plaatse bij betekening van het dagvaardingsexploit aan de klant van het Nelectra-lid.

De gerechtsdeurwaarder kan ter plaatse beslissen dat een persoon toch niet voldoende solvabel is en besluiten het exploit niet te betekenen.

In de dossiers waar een dagvaarding wordt betekend wordt de forfait van € 25,00 + BTW voor het solvabiliteitsonderzoek **NIET** aangerekend. Enkel de kost van dagvaarding wordt na betekening aan het Nelectra-lid gefactureerd.

### 2.2 Verdeling van de dossiers over de verschillende zittingen

---

De dossiers van Nelectra worden in samenspraak met Beelen Advocaten ingeleid op de eerst volgende nuttige zitting van de hiertoe bevoegde rechtbank.

### 2.3 Betekening van het dagvaardingsexploit

---

Bij betekening van het exploit van dagvaarding wordt een afschrift van deze akte aan de klant van het Nelectra-lid gegeven. Het origineel wordt terug meegebracht naar het kantoor van de gerechtsdeurwaarder waar het wordt ingeboekt.

Indien de klant van het Nelectra-lid bij betekening van de dagvaarding niet thuis was, kan het afschrift hem niet persoonlijk worden afgegeven. De gerechtsdeurwaarder steekt het afschrift onder gesloten omslag in de brievenbus en de klant van het Nelectra-lid krijgt een brief waarin hij op de hoogte wordt gebracht van het feit dat de gerechtsdeurwaarder bij hem langs geweest is.

Binnen een tijdspanne van 3 maanden kan tegenpartij, desgewenst, een kopie van de dagvaarding kan komen ophalen aan het loket van het betekende kantoor.

## **2.4 Rolstelling en overdracht aan advocaat**

---

Eén week voor de zitting worden de dossiers gegroepeerd per rechtbank en per zitting en worden deze klaargemaakt voor de rolstelling. Zo heeft de klant van het Nelectra-lid nog de mogelijkheid om te regelen met een minimum aan kosten. De medewerkers van de dienst dagvaardingen kijken dossier per dossier na of de zaak al dan niet geregeld is en maken deze over aan de rechtbank. Beelen advocaten ontvangt een kopie van het gehele dossier (kopie van de dagvaarding, de aanmaning, de briefwisseling en een kopie van de facturen) via de web applicatie. Ook wanneer er deelbetalingen werden gedaan (cfr art. 1254 BW worden deze deelbetalingen eerst toegekend op de interesten) door de klant van het Nelectra-lid na de dagvaarding wordt dit gemeld aan de advocaat, zodat hiermee rekening kan gehouden worden in het vonnis.

## **2.5 Regeling voor de zitting**

---

Wanneer de dagvaarding betekend werd komt het vaak voor dat de klant van het Nelectra-lid alsnog zijn dossier wenst te regelen, om een vonnis te vermijden. De klant van het Nelectra-lid krijgt dan een gedetailleerde afrekening waarin alle bedragen en kosten overzichtelijk opgelijst staan. Tevens wordt ook het rekeningnummer en de referte meegedeeld. Indien de klant van het Nelectra-lid dit bedrag volledig voldoet voor de zitting, kan een vonnis vermeden worden.

Wanneer de klant van het Nelectra-lid zijn dossier werd geregeld en het origineel dagvaardingsexploot werd nog niet op rol gezet, kunnen de kosten van de rolstelling en  $\frac{3}{4}$  van de rechtsplegingsvergoeding voor de advocaat in mindering worden gebracht. Wanneer de klant van het Nelectra-lid na de rolstelling wil regelen zijn deze kosten wel volledig verschuldigd.

## **2.6 Afbetalingsplan na betekening van de dagvaarding**

---

Soms vraagt de klant van het Nelectra-lid alsnog een afbetalingsplan. Aan de klant van het Nelectra-lid zal meegedeeld worden dat hij ter zitting een afbetalingsplan aan de rechter kan vragen. Indien dit toegestaan wordt door de rechtbank zal hiervan melding gemaakt worden in het vonnis. De klant van het Nelectra-lid is echter niet verplicht aanwezig te zijn op de zitting. De klant van het Nelectra-lid kan, wanneer hij niet aanwezig was op de zitting, terug contact opnemen met Modero teneinde alsnog een afbetalingsplan overeen te komen na het vonnis.

## **2.7 Betwistingen na betekening van de dagvaarding**

---

Wanneer de dagvaarding betekend werd en de klant van het Nelectra-lid de factuur voor het eerst betwist zal een betalend dossier worden geopend door Beelen Advocaten, dit conform de voorwaarden zoals afgesproken met Beelen Advocaten.

De rechter zal in deze fase van de invorderingsprocedure het meest geplaagd zijn om een uitspraak over de betwisting te doen.

### 3. Procedureverloop uitvoeringsfase

---

#### 3.1 Ontvangst van het vonnis

---

Wanneer er ter zitting vonnis werd genomen wordt hiervan een kopie overgemaakt aan de veroordeelde klant van het Nelectra-lid en de advocaat. Via Beelen advocaten komt Modero in het bezit van het originele vonnis.

Het kan voorvallen dat de rechtbank bepaalde kosten niet toestaat of dat er betalingsfaciliteiten werden toegestaan aan de klant van het Nelectra-lid. Het dossier bij Modero wordt afgestemd met de gegevens die in het vonnis zijn opgenomen.

#### 3.2 Versturen van een kosteloze afrekening

---

Vooraleer wordt overgegaan tot betekening van het vonnis geeft Modero de klant van het Nelectra-lid een laatste kans om het dossier te regelen en wordt een afrekening verstuurd aan de klant van het Nelectra-lid. Hierin wordt melding gemaakt van het totaal te betalen saldo en of er eventueel betalingsfaciliteiten werden toegestaan. De klant van het Nelectra-lid krijgt exact één week de tijd om tot betaling over te gaan zonder bijkomende kosten. Het dossier wordt 10 dagen verder op agenda geplaatst om klanten van het Nelectra-lid die op de 7<sup>e</sup> dag betalen alsnog de kans te geven zijn dossier zonder extra kosten te regelen.

#### 3.3 Betekening van het vonnis en bevel tot betalen

---

Wanneer er na 10 dagen geen reactie volgt wordt het vonnis aan de klant van het Nelectra-lid betekend (ter kennis gebracht). De kosten die hieraan verbonden zijn worden ten laste van de klant van het Nelectra-lid gelegd.

Vanaf de betekening van het vonnis begint een termijn van één maand te lopen. Binnen deze termijn mogen er wettelijk gezien geen verdere stappen ondernomen worden. Na het verstrijken van deze termijn van één maand verstreken is wordt er een exploit van bevel tot betalen betekend.

Met deze wettelijke termijn dient echter geen rekening gehouden te worden wanneer het vonnis “uitvoerbaar bij voorraad” werd verklaard of wanneer de betrokkene zijn betalingsfaciliteiten, die in het vonnis werden opgenomen, niet naleefde.

#### 3.4 Beslag en openbare verkoop

---

Wanneer de klant van het Nelectra-lid nog steeds niet reageert wordt het bevel tot betalen beslag gelegd. De gerechtsdeurwaarder gaat ter plaatse en noteert alle voor beslag vatbare goederen van de betrokkene neer in het beslagexploot.

Eén maand na het beslag wordt er in voorkomend geval overgegaan tot openbare verkoping van de inbeslaggenomen goederen. De gerechtsdeurwaarder gaat enkel over tot verkoping wanneer hij zeker is dat de opbrengst van de goederen de kosten van de procedure zullen dekken. Uiterlijk 3 werkdagen voorafgaand aan de openbare verkoping wordt de verkoop bekend gemaakt door middel van een aanplakking op het adres van de klant van het Nelectra-lid.

De gangbare praktijk bij Modero is dat de aanplakking vroeger gebeurt dan de wettelijk voorziene 3 werkdagen, om betrokkene de kans te geven om nog tijdig de verkoop te kunnen stoppen.

Voor de effectieve verkoop wordt, indien Modero in het bezit is van het GSM – nummer van de klant van het Nelectra-lid, een sms verstuurd met volgende tekst:

***“Modero Gerechtsdeurwaarders - verkoop dd/mm/yyyy - oplading goederen morgen - DRINGEND bellen op 0800 nummer of x@modero.be - DOSSIERNUMMER X”***

### 3.5 Wat na verkoop ?

---

Indien het niet mogelijk blijkt om de goederen van de betrokkene te verkopen (wanneer de klant van het Nelectra-lid niet terug te vinden op zijn officiële woonplaats of de kosten van de verkoop de waarde van de in beslag genomen goederen overtreft) wordt het dossier echter niet onmiddellijk afgesloten. De dossierbeheerders ondernemen nog verschillende acties om alsnog in contact te komen met de betrokkene en betaling te verkrijgen:

- Inlichtingen opvragen bij de wijkagent om zijn eventuele nieuwe adres op te sporen;
- Inlichtingen opvragen bij de RSZ om gegevens omtrent de werkgever te bekomen;
- Een brief versturen naar de klant van het Nelectra-lid (indien het adres gekend is) om hem alsnog aan zijn openstaande schuld te herinneren;
- Indien het telefoonnummer gekend is telefonisch contact met de klant van het Nelectra-lid opnemen om hem op deze manier aan zijn openstaande schuld te herinneren;
- ter plaatse bemiddelen
- Trachten om een rechtstreekse doorstorting te laten ondertekenen

Indien dit geen resultaat oplevert wordt het dossier nog 6 maanden in schuldbewaking geplaatst. Na 6 maanden wordt het dossier een laatste maal bekeken of er geen uitvoeringsmogelijkheden zijn. Indien dit niet het geval is wordt het dossier afgesloten.

### 3.6 De procedure “uitvoerend beslag onder derden”

---

#### 3.6.1 Betekening aan de werkgever

---

De schuldeiser moet over een uitvoerbare titel beschikken die voorafgaand werd betekend aan de schuldenaar.

Het loonbeslag moet aan de werkgever betekend worden per gerechtsdeurwaardersexploot. De werkgever is ertoe verplicht per aangetekend schrijven een **verklaring van derde-beslagene** te doen in handen van de instrumenterende gerechtsdeurwaarder, en dit **binnen 15 dagen** na de betekening van de akte van beslag. Deze verklaring van derde beslagene bevat de volgende gegevens:

- de aard en het bedrag van de sommen waarop beslag gelegd kan worden;
- de datum van de loonbetaling;
- de andere beslagen of overdrachten, indien deze bestaan, en hun rangorde.

Doet de werkgever deze verklaring niet, dan kan hij persoonlijk tot schuldenaar worden verklaard. Zodra de werkgever de betekening van het beslag ontvangen heeft, mag hij de bedragen die overeenstemmen met het voor beslag vatbare gedeelte niet meer uit handen geven.

### **3.6.2 Aanzegging aan de werknemer**

---

Het beslag moet bovendien binnen 8 dagen na de betekening per gerechtsdeurwaardersexploot aangezegd worden aan de werknemer tegen wie het beslag geldt. Bij deze aanzegging moet op straffe van nietigheid het “aangifteformulier voor kind ten laste” gevoegd worden.

De werknemer beschikt vervolgens over een termijn van 15 dagen, te rekenen vanaf de dag van de aanzegging, om **verzet** aan te tekenen tegen het beslag. Deze betekening moet zowel ten aanzien van de beslagleggende schuldeiser als van de derde-beslagene gebeuren.

Bij verzet door de werknemer dienen de ingehouden bedragen geblokkeerd te worden op een rekening tot de beslagrechter uitspraak heeft gedaan over het verzet. De beslissing van de beslagrechter wordt aan de werkgever betekend door de meest gerede partij.

### **3.6.3 Bericht aan het centraal bestand van berichten**

---

Ten laatste 3 werkdagen na de betekening van het beslag aan de werkgever, zendt de gerechtsdeurwaarder een **bericht van beslag** aan het centraal bestand van berichten.

**Opmerking:** Het bericht van beslag is van belang indien er samenloop is met andere schuldeisers (bepalen rangorde, gerechtsdeurwaarder belast met de verdeling,...).

### **3.6.4 Uitvoeren van het beslag**

---

Bij het verstrijken van de termijn van verzet (15 dagen vanaf de aanzegging), vermeerderd met twee dagen en bij ontstentenis van verzet, moet de werkgever de ingehouden bedragen doorstorten aan de eerst beslagleggende gerechtsdeurwaarder, en dit tot de volledige aanzuivering of de opheffing van de schulden.

## **4. Aparte opvolgingstrajecten**

---

Bepaalde dossiers behoeven ook een apart invorderingstraject. Deze dossiers worden elk op een specifieke manier behandeld en hiervoor wordt een aangepaste communicatie toegepast.

### **4.1 Overleden klanten van het Nelectra-lid**

---

Wanneer de klant van het Nelectra-lid overleden blijkt te zijn worden zijn erfgenamen en de instrumenterende notaris opgezocht via VLABEL. Dit brengt uiteraard bijkomende kosten met zich mee. Deze kosten worden enkel gemaakt wanneer de hoofdsom van de in te vorderen bedragen boven de 500,00 (honderd) EUR ligt. Bovendien komen ook enkel deze dossiers in aanmerking om gedagvaard te worden.

Wanneer Modero deze dossiers afsluit zal via de afsluitcode specifiek worden aangegeven waarom het dossier met overleden klant van het Nelectra-lid werd afgesloten:

- “Overleden (verworpen)”
- “Overleden (geen erfgenamen)”
- “Overleden “ – voor alle andere gevallen

#### **4.2 OCMW - dossiers**

---

Deze dossiers vallen binnen het zogenaamde “sociaal traject”. Bij een “sociaal traject” wordt de persoon die de financiële belangen van de klant van het Nelectra-lid behartigt rechtstreeks aangeschreven om op deze manier tot regeling van de schuld komen.

Wanneer na aanmaning geen reactie komt van het OCMW wordt er enkel mits goedkeuring van Nelectra overgegaan tot dagvaarding. In de communicatie naar de klant van het Nelectra-lid toe, wordt steeds de nadruk gelegd op het onderhandelen van een afbetalingsplan.

In deze dossiers werd een negatief advies tot dagvaarding gegeven aan het Nelectra-lid, indien hij toch opteert voor dagvaarding wordt hem gewezen dat hij indien het dossier moet worden afgesloten alle kosten zal dragen zonder beperking tot € 450,00

#### **4.3 Modero PLUS**

---

Personen met een tijdelijke (beperkte) schuldenlast kunnen vaak nergens terecht, en dreigen daardoor dieper in de financiële problemen terecht te komen. Daarom richtte Modero een nieuw initiatief op : MODERO PLUS. Een kosteloos platform waarmee we personen die niet geholpen worden door bestaande initiatieven of valnetten toch kunnen begeleiden. We zetten hiermee in op het voorkomen van armoede, niet op het ‘genezen’ ervan.

Voor personen die in aanmerking komen voor Modero PLUS zal een aangepast traject voorzien worden waarbij deze actief gecontacteerd worden om een globale oplossing voor al hun schulden, in een verhaal van rechten en plichten, te vinden.

In deze dossiers werd een negatief advies tot dagvaarding gegeven aan het Nelectra-lid, indien hij toch opteert voor dagvaarding wordt hem gewezen dat hij indien het dossier moet worden afgesloten alle kosten zal dragen zonder beperking tot € 450,00

#### **4.4 Collectieve schuldenregeling**

---

Modero licht het Nelectra-lid in door een e-mail te sturen. Modero zal hierna volgende informatie meedelen aan het lid, voor zover hij daarvan in het bezit is :

- Een kopie van de beschikking van toelaatbaarheid (indien we hiervan in het bezit zijn).
- De contactgegevens van de schuldbemiddelaar
- De datum van de beschikking van toelaatbaarheid

De Gerechtsdeurwaarder sluit het dossier vervolgens af.



Wanneer Nelectra-lid als eerste op de hoogte is van de collectieve schuldenregeling mag dit via email gemeld worden aan Modero zodat zij het nodige kunnen doen om het dossier af te sluiten.

#### 4.5 Boedelschulden en bewindvoeringen

---

Dossiers waar er sprake is van boedelschulden of een bewindvoering zullen wel door Modero worden opgevolgd.

In geval van boedelschulden zal de schuldbemiddelaar worden aangeschreven teneinde betaling te bekomen van de facturen die in de boedel vallen.

In geval van bewindvoering zal de bewindvoerder worden aangeschreven teneinde betaling te bekomen van de facturen.

Modero zal tevens de gegevens van de bemiddelaar of bewindvoerder aan het Nelectra-lid overmaken.

## 5. Rechtstreekse betalingen

---

Betalingen op overgedragen facturen die rechtstreeks op rekening van het Nelectra-lid gebeurden worden **dadelijk via email aan Modero gemeld**.

Bij twijfel of melding van de klant van het Nelectra-lid dat er toch betaald zou zijn wordt dit afgestemd met het Nelectra-lid en licht Modero desgevallend de advocaat in wanneer de akte reeds betekend werd.

Om dit maximaal te vermijden gebeurt de rolzetting zo laat mogelijk.

## 6. Afbetalingsplannen

---

Een klant van het Nelectra-lid met een hoge Solid-score zal in de regel geen afbetalingsplan kunnen bekomen, tenzij het verschuldigde bedrag onmogelijk in één keer kan betaald worden zonder andere financiële moeilijkheden te veroorzaken bij de klant van het Nelectra-lid. Een klant van het Nelectra-lid met lage(re) Solid-score zal een afbetalingsplan kunnen bekomen, ongeacht het bedrag van de vordering.

Als algemene richtlijn wordt gesteld dat een afbetalingsregeling idealiter **niet langer dan 12 maanden** mag duren. Dit alles uiteraard in functie van de Solid-score en de mogelijkheid van tegenpartij om af te korten.

De klant van het Nelectra-lid krijgt eveneens een kosteloze **schriftelijke melding** wanneer zich een wijziging in het verschuldigde saldo heeft voorgedaan (bv. door samenvoegen van dossiers) of wanneer hij de laatste afbetaling bereikt heeft.