



Outlook

SPOED – Ingebrekestelling en verzoek onmiddellijke opschorting afsluitprocedure – klacht 20 december 2025 onbeantwoord

Van [REDACTED] <[REDACTED]>

Datum Ma 11-05-26 18:44

Aan [REDACTED]

3 bijlagen (4 MB)

Essent verzonden mail 20-12-25.pdf; liander_260511_183344.pdf; 30-03-2026 Essent_260511_184051.pdf;

Klantnummer: [REDACTED]**Adres:** [REDACTED]**Datum:** 11 mei 2026**Geachte heer/mevrouw,**

Bij brief van **30 maart 2026** heeft Essent aangekondigd mijn energiecontract per **7 mei 2026** te beëindigen wegens een openstaand bedrag van **€489,47**. Inmiddels heb ik van mijn netbeheerder Liander, onder kenmerk [REDACTED] en bij brief van **21 april 2026**, bericht ontvangen dat zij voornemens is over te gaan tot fysieke afsluiting van stroom en gas per **8 mei 2026**.

Aangezien de door Liander genoemde datum inmiddels is verstreken, is de situatie **uiterst spoedeisend**. Voor zover afsluiting nog niet heeft plaatsgevonden, verzoek en sommeer ik Essent deze onmiddellijk te voorkomen. Indien afsluiting administratief of feitelijk al in gang is gezet, verzoek ik Essent dit onmiddellijk te herstellen en Liander **vandaag nog**, en in elk geval binnen **24 uur na ontvangst van deze brief**, schriftelijk te informeren dat de afsluitprocedure moet worden opgeschort.

Ik maak hierbij dringend bezwaar tegen deze gang van zaken en stel Essent formeel in gebreke. Ook verzoek ik u om mij per direct een **ontvangstbevestiging** en een **klachtkenmerk/dossiernummer** te sturen.

Mijn gronden zet ik hieronder uiteen.

1. Ik ben al bijna zes jaar klant en heb uiteindelijk altijd betaald

Sinds **juni 2020** ben ik klant bij Essent. Dat is inmiddels bijna zes jaar. In die periode heb ik zowel gebruikgemaakt van mijn gewone energiecontract bij Essent als van **Essent Laden** voor mijn elektrische leaseauto.

Ik erken dat er in de afgelopen jaren soms betalingsachterstanden zijn geweest, zowel bij

energie als bij Essent Laden. Mijn inkomen als zzp'er is wisselend en mijn facturen worden niet altijd op een vaste dag betaald. Daardoor lukt het mij niet altijd om exact op de vervaldatum te betalen.

Maar ik wil benadrukken: ik heb mijn verplichtingen uiteindelijk steeds voldaan. Ik ben geen klant die zijn verantwoordelijkheid ontloopt. Ook nu ontken ik niet dat er een openstaand bedrag is. Ik wil betalen, maar ik wil dat het bedrag eerlijk wordt vastgesteld en dat onterecht ontstane aanmaningskosten worden gecorrigeerd.

2. Open klacht sinds 20 december 2025 geen inhoudelijke reactie ontvangen

Op **20 december 2025** heb ik per e-mail, vanaf [REDACTED] naar [REDACTED] een uitgebreide en gemotiveerde klacht ingediend.

Deze klacht ging onder meer over:

- onterecht of disproportioneel in rekening gebrachte aanmaningskosten;
- het niet nakomen van telefonische toezeggingen door medewerkers in september 2025;
- het niet versturen van toegezegde iDEAL-betaallinks, ondanks meerdere telefoongesprekken;
- één telefoongesprek van ongeveer **90 minuten** waarin ik opnieuw vroeg om een betaalmogelijkheid;
- een betalingsregeling die volgens mij niet correct is afgehandeld;
- het verdwijnen van de betaalmogelijkheid in Mijn Essent na een mislukte incasso;
- mijn verzoek om een nieuwe, haalbare betalingsregeling;
- mijn verzoek om een inhoudelijke beoordeling door een medewerker, niet alleen door een automatisch systeem;
- mijn verzoek om uitleg over de melding/contactgegevens richting de gemeente;
- mijn verzoek om te stoppen met dagelijkse incasso-telefoontjes zolang mijn klacht in behandeling is.

Tot op heden heb ik op deze klacht bijna vijf maanden later **geen inhoudelijke schriftelijke reactie** ontvangen.

Ik heb daarna meerdere keren telefonisch contact opgenomen. Telkens werd aangegeven dat mijn klacht zou worden bekeken en dat ik zou worden teruggebeld of een reactie zou ontvangen. Deze toezeggingen zijn niet nagekomen. Dit bevestigt voor mij het patroon dat afspraken telefonisch worden toegezegd, maar vervolgens niet worden opgevolgd.

3. Afsluiting tijdens een openstaande klachtprocedure en betalingsregeling verzoek

Volgens de geldende regels en de informatie van ACM ConsuWijzer mag een klant niet worden afgesloten van gas en elektriciteit wanneer hij in contact is met de energieleverancier over een betalingsregeling, of wanneer hij een klacht over de factuur per e-mail of brief heeft gestuurd.

In mijn situatie zijn beide omstandigheden van toepassing:

- ik heb meerdere keren contact opgenomen over betaling en een betalingsregeling;
- ik heb op **20 december 2025** een schriftelijke klacht ingediend over de hoogte en samenstelling van het openstaande bedrag;

- ik heb nooit een inhoudelijke reactie ontvangen op die klacht;
- toch is mijn dossier automatisch doorgelopen naar contractbeëindiging en fysieke afsluiting via Liander.

Onder deze omstandigheden betwist ik de zorgvuldigheid en rechtsgeldigheid van de beëindiging per **7 mei 2026** en de daaropvolgende inschakeling van Liander voor fysieke afsluiting.

Voor zover Essent stelt dat mijn klacht niet meer in behandeling is of niet relevant is voor deze afsluitprocedure, verzoek ik u schriftelijk en gemotiveerd uit te leggen waarom op mijn e-mail van **20 december 2025** nooit een inhoudelijke beslissing is gegeven.

4. De vordering is betwist, niet ontkend

Ik ontken het bestaan van een betalingsverplichting niet. Ik betwist wél de hoogte en samenstelling van het bedrag van **€489,47**.

Dit bedrag bevat naar mijn mening aanmaningskosten die zijn ontstaan nadat Essent:

- toegezegde iDEAL-betaallinks niet heeft verstuurd;
- mijn telefonische verzoeken om te betalen niet correct heeft opgevolgd;
- mijn klacht van **20 december 2025** niet inhoudelijk heeft behandeld;
- mijn dossier automatisch heeft laten doorlopen richting beëindiging en afsluiting;
- mij geen duidelijke menselijke beoordeling of werkende betaalmogelijkheid heeft geboden.

Zolang Essent mijn klacht niet inhoudelijk heeft beoordeeld en het bedrag niet volledig heeft gespecificeerd, kan de hoogte van de vordering niet als vaststaand worden beschouwd.

5. Aantoonbare betalingsbereidheid

Ik heb meerdere keren laten zien dat ik wél wil betalen:

- in september 2025 heb ik na een mislukte incasso alsnog handmatig betaald;
- in oktober 2025 heb ik na een mislukte incasso alsnog handmatig betaald;
- in september 2025 heb ik meerdere keren telefonisch contact opgenomen om de termijn van de betalingsregeling alsnog te voldoen;
- ik heb expliciet gevraagd om een iDEAL-betaallink;
- die betaallink is ondanks toezeggingen nooit verstuurd;
- ik ben sinds juni 2020 klant en heb mijn rekeningen uiteindelijk steeds voldaan.

De huidige situatie is daarom niet ontstaan doordat ik niet wilde betalen, maar doordat Essent mijn betalingspogingen, mijn klacht en mijn verzoek om een haalbare regeling niet zorgvuldig heeft opgevolgd.

6. Verzoek tot interne controle

Ik verzoek Essent uitdrukkelijk om intern onderzoek te doen naar mijn dossier.

In de periode rond **14 en 15 september 2025** heb ik meerdere telefoongesprekken gevoerd met de klantenservice, waaronder één gesprek van ongeveer **90 minuten**. In

deze gesprekken is mij toegezegd dat ik een iDEAL-betaallink zou ontvangen. Ook heb ik gevraagd om dit duidelijk in de notities vast te leggen en om te voorkomen dat er extra aanmaningskosten zouden ontstaan.

Voor zover deze gesprekken zijn opgenomen, verzoek ik u de opnames terug te luisteren. Daarnaast verzoek ik u de gespreksnotities, systeemlogs en interne dossierregistraties te controleren. Het bewijs van mijn betalingsbereidheid en van de niet-nagekomen toezeggingen bevindt zich naar mijn mening in uw eigen systemen.

Ook verzoek ik Essent te onderzoeken waarom mijn dossier na mijn schriftelijke klacht van **20 december 2025** toch automatisch is doorgelopen naar aanmaningen, contractbeëindiging en melding aan Liander.

Automatisering ontslaat een leverancier niet van de verplichting om bij een openstaande klacht en bij aantoonbare betalingsbereidheid een menselijke beoordeling uit te voeren — zeker niet voorafgaand aan beëindiging en afsluiting.

7. Mijn concrete verzoeken

Ik verzoek en sommeer Essent om:

1. **Vandaag nog**, en in elk geval binnen **24 uur na ontvangst van deze brief**, Liander schriftelijk te informeren dat de afsluitprocedure moet worden opgeschort zolang mijn klacht inhoudelijk niet is behandeld.
2. Mij binnen diezelfde termijn een schriftelijk afschrift of bevestiging te sturen van de melding aan Liander.
3. Mij per direct een **ontvangstbevestiging** en een **klachtkenmerk/dossiernummer** te sturen.
4. Indien mijn contract administratief al is beëindigd, dit onmiddellijk te herstellen of een gelijkwaardige oplossing te bieden waardoor afsluiting wordt voorkomen.
5. Indien er al kosten voor afsluiting, heraansluiting of netbeheer zijn ontstaan door deze onzorgvuldige procedure, deze kosten niet aan mij door te berekenen.
6. Geen verdere incasso- of afsluitstappen te nemen zolang mijn klacht inhoudelijk in behandeling is.
7. Binnen **7 kalenderdagen** inhoudelijk en gemotiveerd te reageren op mijn klacht van **20 december 2025**.
8. Het bedrag van **€489,47** volledig te specificeren, gesplitst naar:
 - openstaande maandfacturen;
 - jaarafrekening;
 - Essent Laden, indien van toepassing;
 - aanmaningskosten;
 - eventuele incasso- of overige kosten.
9. De betwiste aanmaningskosten te herzien en te crediteren, in het bijzonder de kosten die zijn ontstaan na de niet-nagekomen iDEAL-toezeggingen in september 2025.
10. Een interne controle uit te voeren op de telefoongesprekken, gespreksnotities en automatische verwerking van mijn dossier, en mij schriftelijk te informeren over de bevindingen.
11. Een redelijke en haalbare betalingsregeling voor te stellen voor het resterende, vastgestelde bedrag.
12. Mij per direct een werkende betaalmogelijkheid te sturen voor een eerste

termijnbetaling, waarbij betaling plaatsvindt **onder protest** en zonder erkenning van de betwiste aanmaningskosten.

13. Verdere communicatie over deze klacht schriftelijk te laten verlopen, zodat er geen misverstanden meer ontstaan over gemaakte afspraken.
14. De dagelijkse incasso-telefoontjes te stoppen zolang deze klacht inhoudelijk in behandeling is.
15. Schriftelijk uit te leggen welke persoonsgegevens, wanneer, met welke instantie/gemeente en op welke juridische grondslag zijn gedeeld in verband met betalingsachterstand of schuldhelpverlening.

8. Vervolgstappen bij uitblijven van actie

Indien Essent niet onmiddellijk actie onderneemt om afsluiting te voorkomen en niet inhoudelijk reageert binnen de gestelde termijnen, behoud ik mij uitdrukkelijk alle rechten voor.

Ik zal in dat geval onder meer:

- een melding doen bij **ACM ConsuWijzer**, met verwijzing naar mijn openstaande klacht en mijn eerdere pogingen om een betalingsregeling te treffen;
- het geschil voorleggen aan de **Geschillencommissie Energie en Water / Geschillencommissie Energie**, dan wel aan de bevoegde instantie of rechter;
- eventuele schade als gevolg van een onrechtmatige of onzorgvuldige afsluiting op Essent verhalen.

9. Bijlagen

Bij deze e-mail voeg ik toe:

1. mijn formele klacht van **20 december 2025**;
2. de brief van Essent van **30 maart 2026** over beëindiging van mijn energiecontract;
3. de brief van Liander van **21 april 2026** met kenmerk [REDACTED].

Tot slot

Ik schrijf deze brief niet om een conflict te zoeken. Ik schrijf deze brief omdat ik een oplossing wil.

Ik ben bijna zes jaar klant bij Essent. Ik heb Essent als zelfstandige energiecoach regelmatig aanbevolen aan anderen en ik gebruik daarnaast al 2,5 jaar **Essent Laden** voor mijn elektrische leaseauto. Er zijn in het verleden betalingsachterstanden geweest, maar ik heb uiteindelijk steeds betaald.

Ook nu wil ik betalen. Wat ik vraag, is een eerlijke menselijke beoordeling van mijn dossier door een bevoegde medewerker, correctie van onterecht ontstane kosten, en een haalbare betalingsregeling voor het resterende bedrag.

Ik vertrouw op een onmiddellijke en zorgvuldige behandeling van deze zaak en verzoek u mij **vandaag nog** — en in elk geval binnen **24 uur na ontvangst van deze brief** — schriftelijk te bevestigen dat de afsluitprocedure richting Liander is opgeschort.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]

Klantnummer Essent: [REDACTED]