



Outlook

Formele klacht over aanmaningskosten, betalingsregeling en klantgerichtheid

Van [REDACTED] <[REDACTED]>

Datum Za 20-12-25 11:51

Aan [REDACTED]

Klantnummer: [REDACTED]**Adres:** [REDACTED]

Geachte heer/mevrouw,

Sinds juni 2020 ben ik klant bij Essent. Ruim 5,5 jaar was ik zeer tevreden over uw dienstverlening: de transparantie, het zelf kunnen instellen van maandbedragen en het gemak van de app. Als zelfstandige energiecoach heb ik Essent regelmatig aanbevolen aan anderen. Daarnaast laad ik mijn elektrische leaseauto al 2,5 jaar via Essent. Helaas is mijn vertrouwen de afgelopen maanden ernstig beschadigd. Met deze brief vraag ik u mijn dossier opnieuw te beoordelen – door een mens, niet door een automatisch systeem.

1. Mijn situatie als zzp'er

Als zzp'er is mijn inkomen wisselend. Ik betaal soms later dan de vervaldatum, maar ik heb uiteindelijk altijd alles betaald. Dit heb ik meerdere keren telefonisch uitgelegd, maar ik ervaar geen begrip. Het antwoord is steeds: "Je moest op tijd betalen" of "€20 is wettelijk."

2. Patroon van hoge aanmaningskosten

Augustus 2023: Factuur €10 → €20 aanmaningskosten. Geen coulance.

Juni 2024: Laadfactuur €32,13 → €20 aanmaningskosten. Geen coulance.

Juni 2025: Factuur €44,33 → €20 aanmaningskosten. Na telefonisch contact €10 teruggestort. Dit toont aan dat coulance wél mogelijk is.

In mijn essent, kan ik alleen facturen vanaf 2023 inzien. Ik vermoed dat er tussen 2020 en 2022 vaker €20 aanmaningskosten zijn berekend. Ik verzoek u alle aanmaningskosten vanaf 2020 in uw systemen na te kijken en te onderzoeken.

3. De mislukte betalingsregeling – hier is het misgegaan

In juli 2025 ontving ik mijn jaarafrekening van €365,47. Samen met de openstaande maandfactuur van €44 heb ik een betalingsregeling afgesproken van €46 per maand.

Wat er gebeurde:

- **9 september:** Eerste termijn van €46 afgeschreven. Betaald.
- **7 september:** Tweede termijn kon niet worden afgeschreven wegens onvoldoende saldo.
- **13 september:** Automatische storno door mijn bank.
- **14-15 september:** Mijn inkomen kwam binnen. Ik wilde direct betalen.

Mijn pogingen om te betalen:

In die week heb ik drie keer gebeld met de klantenservice:

1. Ik legde uit dat ik geen betaaloptie zag in Mijn Essent voor de betalingsregeling.
2. Elke medewerker beloofde mij een iDEAL-betaallink te sturen.
3. Eén gesprek duurde 90 minuten. Ik vroeg expliciet om dit in de notities te zetten en om te voorkomen dat er aanmaningskosten zouden komen.

Het resultaat:

- Geen enkele iDEAL-link is ooit verstuurd.
- Er werden wél aanmaningskosten toegevoegd.

Toen ik dit zag, heb ik op 31 oktober uit frustratie de eerste termijn van €46 teruggestort. Dat had ik liever niet gedaan, maar ik voelde mij niet serieus genomen: ik had drie keer geprobeerd te betalen, kreeg drie keer een belofte, en drie keer werd deze niet nagekomen.

4. Structureel probleem: de betaallink verdwijnt

Ik constateer een structureel probleem in uw systeem. Vroeger bleef de betaallink in Mijn Essent staan wanneer een automatische incasso mislukte. Hierdoor kon ik alsnog handmatig betalen zodra ik geld had. Nu verdwijnt de betaallink na een mislukte incasso, waardoor ik niet meer kán betalen, ook al wil ik dat.

Dit blijkt ook uit mijn recente facturen:

- **September 2025 (€10):** Automatische incasso mislukt → alsnog betaald.
- **Oktober 2025 (€10):** Automatische incasso mislukt → alsnog betaald.
- **November 2025 (€10):** Automatische incasso mislukt → betaallink verdwenen → kan niet betalen.

Dit bewijst mijn goede intentie: zodra ik kán betalen, doe ik dat. Het probleem is dat uw systeem mij die mogelijkheid nu ontnemt.

5. Automatische betalingsregeling zonder mijn akkoord

Omdat ik de dagelijkse telefoontjes van de debiteurenafdeling niet meer kon beantwoorden (ik had het verhaal al meerdere keren uitgelegd en kreeg steeds te horen "wij kunnen niks doen, we kunnen niet zien met wie je heb gesproken of dien een klacht"), heeft uw systeem automatisch een nieuwe betalingsregeling aangemaakt:

Betalingsregeling [REDACTED] – Openstaand bedrag: €420,47

Ik heb hier niet expliciet mee ingestemd. Dit bedrag bevat waarschijnlijk

aanmaningskosten die naar mijn mening onterecht zijn. Ik verzoek u dit bedrag te specificeren en de aanmaningskosten eruit te halen voordat ik akkoord ga met een regeling.

6. Klacht over drie medewerkers

Ik dien hierbij formeel een klacht in over de drie medewerkers die mij in de week van 14-15 september te woord hebben gestaan. Zij hebben:

- beloofd een iDEAL-betaallink te sturen die nooit is verstuurd,
- mijn tijd verspild (waaronder één gesprek van 90 minuten),
- hun afspraken niet vastgelegd of doorgegeven.

Ik verzoek u te onderzoeken wat er is misgegaan.

7. Dagelijkse belletjes en privacy

De afgelopen weken word ik vrijwel dagelijks gebeld door de debiteurenafdeling. Wanneer ik mijn verhaal uitleg, zeggen medewerkers: "Wij kunnen niks doen, je kunt een klacht indienen." Vandaar deze brief.

Daarnaast ben ik recent gebeld door de gemeente, die aangaf dat ik hulp kon krijgen bij mijn betalingen. Ik heb Essent nooit toestemming gegeven om mijn contactgegevens te delen met derden. Ik verzoek u uit te leggen op welke grond dit is gebeurd en dit in de toekomst te voorkomen.

8. Mijn verzoek

Verwijdering van alle aanmaningskosten – De aanmaningskosten die in rekening zijn gebracht na de mislukte betalingsregeling (circa €60) zijn ontstaan door fouten van uw medewerkers. Ik verzoek u deze volledig te crediteren.

Onderzoek naar alle aanmaningskosten sinds 2020 – Ik kan zelf alleen tot 2023 terugkijken. Ik verzoek u in uw systemen na te gaan hoeveel aanmaningskosten er in totaal sinds juni 2020 in rekening zijn gebracht en deze te herzien.

Specificatie van het bedrag €420,47 – Graag een overzicht van hoe dit bedrag is opgebouwd, inclusief welk deel aanmaningskosten betreft.

Nieuwe betalingsregeling – Nadat de aanmaningskosten zijn verwijderd, wil ik graag een nieuwe, haalbare betalingsregeling voor het resterende bedrag.

Herstel van de betaallink-functionaliteit – Zorg ervoor dat de betaallink in Mijn Essent blijft staan na een mislukte incasso, zodat ik handmatig kan betalen.

Stop de dagelijkse belletjes – Zolang deze klacht in behandeling is.

Uitleg over het delen van mijn gegevens met de gemeente

Graag een inhoudelijke reactie door een mens, geen automatisch standaardantwoord.

9. Tot slot

Ik schrijf deze brief omdat ik een oplossing wil. Het gaat niet om enorme bedragen, maar om vertrouwen en eerlijke behandeling. Ik heb keer op keer bewezen dat ik wil betalen – september en oktober heb ik alsnog betaald na mislukte incasso's.

Als mijn dossier eerlijk wordt herzien, de aanmaningskosten worden verwijderd, en ik een werkende betaalmogelijkheid krijg, betaal ik het resterende bedrag graag in termijnen en blijf ik klant bij Essent.

Gebeurt dit niet, dan stap ik dit jaar over naar een andere energieleverancier.

Met vriendelijke groet,

