



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op handhavingsverzoek tegen Woonzorg Nederland B.V.

Ons kenmerk : ACM/UIT/566631
Zaaknummer : ACM/21/051912
Datum : 6 december 2021

1. Samenvatting

1. [VERTROUWELIJK] (hierna: verzoeker) heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) verzocht om handhavend op te treden tegen Mooiland en/of Woonzorg Nederland B.V. (hierna: Woonzorg). Verzoeker stelt in het handhavingsverzoek dat Mooiland en/of Woonzorg de Warmtewet overtreedt. Ten eerste klaagt verzoeker dat hij geen overeenkomst voor de levering van warmte heeft ontvangen die voldoet aan de eisen die uit de Warmtewet voortvloeien. Ten tweede stelt verzoeker dat de kwaliteit van de geleverde warmte niet voldoet, doordat de juiste temperaturen niet worden gehaald. Tot slot geeft verzoeker aan dat Mooiland niet is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.
2. De ACM stelt vast dat Woonzorg vanaf 17 april 2020 de verantwoordelijke leverancier is en jegens verzoeker gehouden is aan de verplichtingen zoals die uit de Warmtewet volgen te voldoen. Dit stelt de ACM onder andere vast op basis van de brief die Mooiland op 17 april 2020 naar verzoeker heeft verstuurd. Hierin maakt zij kenbaar dat Woonzorg de verantwoordelijke leverancier wordt. Daarnaast heeft Woonzorg per 17 april 2020 de WKO-installatie van Mooiland en de bijbehorende overeenkomsten en voorwaarden overgenomen.
3. De ACM stelt vast dat Mooiland door het overleggen van een overeenkomst aan verzoeker informatie heeft verschaft over de kwaliteitseisen voor het leveren van warmte. Ook komt de ACM tot de conclusie dat verzoeker is geïnformeerd over de belangrijkste eigenschappen van de overeenkomst en de geleverde warmte. Ten aanzien van de klacht over de informatieverplichting, geldigheid en totstandkoming van de overeenkomst wijst de ACM het handhavingsverzoek af.
4. De ACM stelt vast dat Woonzorg haar informatieplicht heeft geschonden door op de factuur niet te vermelden dat die in opdracht van Woonzorg wordt verstuurd en dat verzoeker bevrijdend kan betalen aan ISTA. Daarmee neemt Woonzorg geen goede kwaliteit van dienstverlening in acht en handelt zij in strijd met artikel 2 lid 2 jo. artikel 3 lid 1 van de Warmtewet.
5. Uit de feiten blijkt dat Woonzorg niet is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie waar verzoeker terecht kan met klachten over de warmtelevering. Daarmee overtreedt Woonzorg artikel 3b van de Warmtewet.
6. De ACM ziet wegens de genoemde overtredingen in randnummer 4 en 5 aanleiding om Woonzorg een bindende aanwijzing op te leggen als bedoeld in artikel 12j Instellingswet Autoriteit Consument en Markt.

7. De ACM verplicht Woonzorg hiermee om binnen 3 weken na inwerkingtreding van dit besluit op de factuur duidelijk te vermelden dat Woonzorg de verantwoordelijke leverancier van warmte is. Tot slot dient Woonzorg zich binnen één maand na inwerkingtreding van dit besluit te registreren bij een onafhankelijke geschillencommissie.

2. Verloop van de procedure

8. Op 10 mei 2021 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een verzoek tot handhaving ontvangen van [VERTROUWELIJK] (hierna: verzoeker), bewoner van een appartementencomplex in Pijnacker.¹ De verzoeker vraagt de ACM handhavend op te treden tegen Mooiland en/of Woonzorg Nederland B.V. (hierna: Woonzorg) wegens overtreding van de Warmtewet. Verzoeker stelt dat Woonzorg geen warmteovereenkomst met hem heeft gesloten, zoals vereist in de Warmtewet. Tot slot vraagt verzoeker om Mooiland op te leggen dat zij zich aansluit bij een onafhankelijke geschillencommissie.
9. Per brief van 21 mei 2021 heeft de ACM een informatieverzoek verstuurd naar Woonzorg.² Op 28 juni 2021 heeft de ACM de zienswijze van Woonzorg op het handhavingsverzoek ontvangen.³
10. Per brief van 2 juli 2021 heeft de ACM verzoeker medegedeeld de beslistermijn te verlengen met drie maanden, conform artikel 4:14, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht.
11. De ACM heeft Woonzorg en de verzoeker de gelegenheid gegeven te reageren op de beschrijving van de feiten zoals hieronder aangegeven. De verzoeker heeft hier op 27 juli 2021 op gereageerd.⁴ Woonzorg heeft op 25 augustus 2021 gereageerd.⁵

3. Feiten

12. Verzoeker huurt sinds november 2010 een woning van de woningcorporatie Habion aan de Beemdgras te Pijnacker. Habion is eigenaar van het appartementencomplex, maar verzorgt niet de warmtelevering aan verzoeker en is geen eigenaar van de WKO-installatie.
13. Verzoeker krijgt sinds 2014 warmte geleverd van woningcorporatie Mooiland die geen relatie heeft met Habion. Tot 1 april 2020 was Mooiland eigenaar van de naastgelegen wooncomplexen en de bijbehorende WKO-installatie welke warmte levert aan de Beemdgras te Pijnacker. Het economische eigendom van de WKO-installatie en de wooncomplexen naast de appartementencomplexen van Habion is op 31 december 2019 overgedragen aan Woonzorg en het juridische eigendom op 31 maart 2020. In 2015 heeft Mooiland schriftelijk een warmteovereenkomst aangeboden aan verzoeker. Hierin staan de minimum- en maximumtemperaturen. Vanaf 1 april 2020 is Woonzorg de warmteleverancier.

¹ Kenmerk ACM: ACM/IN/612864.

² Kenmerk ACM: ACM/UIT/554187.

³ Kenmerk ACM: ACM/IN/624452.

⁴ Kenmerk ACM: ACM/UIT/633956.

⁵ Kenmerk ACM: ACM/UIT/641847.

14. Mooiland heeft verzoeker op 17 april 2020 per brief geïnformeerd over de overdracht. In deze brief staat dat Mooiland de WKO-installatie en haar woningen in Pijnacker heeft verkocht aan een andere woningcorporatie, namelijk Woonzorg. Habion blijft de verhuurder van verzoeker. Mooiland heeft in deze brief medegedeeld dat Woonzorg de nieuwe formele contractspartij is voor de warmtelevering en dat een contractoverdracht voor de leveringsovereenkomst voor warmte heeft plaatsgevonden. Verder staat in deze brief dat Mooiland voorlopig het beheer van de WKO-installatie blijft uitvoeren.
15. Verzoeker heeft op 28 april 2020 per brief aan Mooiland en Woonzorg aangegeven er geen bezwaar tegen te hebben dat Woonzorg zijn nieuwe warmteleverancier wordt. Vanuit Woonzorg is er geen communicatie geweest richting verzoeker. Woonzorg heeft op 25 juni 2021 aan de ACM bevestigd dat de leveringsovereenkomst door Mooiland aan haar is overgedragen.
16. Verzoeker ontvangt de factuur en jaarafrekening voor het warmteverbruik van ISTA Nederland (hierna: ISTA). Dit is de organisatie die de facturen verstuurt. Op deze jaarafrekening staat niet aangegeven wie de warmteleverancier is.⁶
17. Woonzorg is niet aangesloten bij De Geschillencommissie of een andere onafhankelijke geschillencommissie waar verzoeker geschillen kan voorleggen die uit de leveringsovereenkomst voortvloeien. Woonzorg heeft aangegeven dat zij op dit moment voorbereidingen treft om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie die voor een woningbouwcorporatie passend is.

4. Standpunt partijen

4.1. Verzoeker

18. Verzoeker stelt dat de WKO-installatie tot eind 2014 in beheer is geweest bij woningcorporatie Rondom Wonen te Pijnacker. Rondom Wonen heeft eind 2014 de complexen Waterhoen, Meerkoet en de laagbouw van totaal 130 woningen verkocht aan woningcorporatie Habion. De WKO-installatie is bij deze verkoop gelijktijdig overgenomen door woningcorporatie Mooiland. Mooiland heeft de WKO-installatie in april 2020 verkocht aan Woonzorg.
19. Verzoeker heeft aan Mooiland en Woonzorg aangegeven dat deze geen bezwaar heeft om Woonzorg als nieuwe warmteleverancier aan te merken. Verzoeker wil dan wel met Woonzorg een overeenkomst sluiten die voldoet aan de bepalingen van de Warmtewet, waaruit onder andere moet blijken wat de maximum- en minimumtemperaturen van de geleverde warmte zijn. Verzoeker heeft Woonzorg daarop aangesproken, maar die heeft hier tot op heden niet op gereageerd. Daarnaast wil verzoeker dat Mooiland zich alsnog aansluit bij een onafhankelijke geschillencommissie.
20. Verzoeker ervaart, net als verschillende burens, al jaren problemen in de levering van ruimteverwarming. Verzoeker geeft aan dat de aanvoertemperatuur onjuist (te hoog) is en het volume van het warm water te laag. Hierdoor is de woning volgens verzoeker niet voldoende te verwarmen en worden bepaalde ruimtes in de woning niet warm. BAM voert op dit moment werkzaamheden uit ter verbetering van het functioneren van het systeem. Er zijn echter steeds vertragingen en de problemen in de ruimteverwarming worden niet opgelost. Verzoeker heeft diverse malen zijn ongenoegen geuit aan onder andere Mooiland.

⁶ Zie jaarafrekening kenmerk ACM/IN/630881.

21. Verzoeker wil dat er een betrouwbare levering van warmte plaatsvindt. Om dit te bereiken wil verzoeker een schriftelijke overeenkomst die voldoet aan de Warmtewet. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat hij niet over een dergelijke overeenkomst beschikt.
22. Verzoeker heeft in mei 2021 navraag gedaan bij ISTA over de warmteleverancier. ISTA heeft volgens verzoeker aangegeven dat Mooiland degene is die de maandelijkse bijdrage van verzoeker ontvangt. Het is volgens verzoeker bij ISTA Nederland niet bekend dat Woonzorg Nederland de nieuwe leverancier is. Volgens verzoeker heeft Mooiland eerder al eens aangegeven dat er iedere maand betalingen plaatsvinden van Mooiland naar Woonzorg.

4.2. Woonzorg

23. Woonzorg stelt dat zij per 31 december 2019 het economisch eigendom van de WKO-installatie heeft overgenomen van woningcorporatie Mooiland. Bij deze overname zijn tevens de warmteleveringsovereenkomsten die van kracht waren tussen Mooiland en verbruikers overgenomen door Woonzorg. Mooiland had de WKO-installatie op haar beurt eind 2014 overgenomen van woningcorporatie Rondon Wonen.
24. Bij de overeenkomst die ten grondslag ligt aan de overdracht heeft Woonzorg bepaalde garanties bij Mooiland bedongen omtrent het functioneren van de WKO-installatie. In de praktijk betekent dit dat Mooiland feitelijk beheerder is van de WKO-installatie.
25. Verzoeker veronderstelt volgens Woonzorg ten onrechte dat er tussen hem en Woonzorg geen warmteleveringsovereenkomst van toepassing is. In 2014 en 2015 zijn er door Rondon Wonen en door Mooiland warmteleveringsovereenkomsten met de bewoners gesloten. Mooiland heeft een overeenkomst aangeboden aan verzoeker, maar deze heeft niet getekend. Dat er wel degelijk een overeenkomst tot stand is gekomen blijkt ook uit de feitelijke warmtelevering aan de verzoeker en de betaling van de rekeningen door verzoeker. Als hij zijn rekening niet betaald zou hebben dan zou verzoeker allang zijn afgesloten. Woonzorg heeft bij de overname van de WKO-installatie de overeenkomsten die van kracht waren tussen Mooiland en verbruikers overgenomen. Hierover is verzoeker geïnformeerd.
26. Op dit moment is Woonzorg Nederland niet aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. Zij is wel voornemens om zich binnen zes (6) maanden na dagtekening van haar brief aan de ACM aan te sluiten bij een voor een woningcorporatie passende onafhankelijke geschillencommissie. Intern zijn hiervoor reeds de eerste stappen gezet. Het handhavingsverzoek voor wat betreft de geschillencommissie is volgens Woonzorg gericht tegen Mooiland en niet tegen Woonzorg. Om die reden zou de ACM niet handhavend op moeten treden tegen Woonzorg.

5. Juridisch kader

27. Voor een overzicht van alle relevante wetsartikelen verwijst de ACM naar bijlage 1 bij dit besluit.

6. Beoordeling ACM

6.1. Verantwoordelijke leverancier

28. Voordat de ACM in kan gaan op eventuele overtredingen van de Warmtewet moet de ACM eerst vaststellen wie de verantwoordelijke leverancier is. In deze zaak lijkt dat de verzoeker te maken heeft met twee partijen die beiden niet de verantwoordelijkheid van warmteleverancier op zich nemen.
29. Een leverancier is omschreven als een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte (artikel 1 Warmtewet). Uit de feiten en omstandigheden, zoals overeenkomsten, facturen, betalingen kan de ACM afleiden wie als leverancier is aan te merken. Een belangrijk uitgangspunt voor de ACM is daarbij in welke mate het voor een verbruiker redelijkerwijs duidelijk is wie de leverancier is.⁷
30. Uit de feiten en omstandigheden zoals bekend bij de ACM stelt de ACM vast dat Woonzorg vanaf 17 april 2020 de verantwoordelijke leverancier is en jegens verzoeker gehouden is aan de verplichtingen zoals die uit de Warmtewet volgen te voldoen. De ACM baseert dit op het volgende.
31. Mooiland heeft het WKO-systeem in april 2020 aan Woonzorg overgedragen. Mooiland heeft op 17 april 2020 schriftelijk aan verzoeker kenbaar gemaakt dat de overdracht heeft plaatsgevonden en dat Woonzorg de nieuwe leverancier is. Mooiland heeft daarbij in haar brief aan verzoeker van 17 april 2020 aangegeven dat zij namens Woonzorg de contactpersoon blijft. In haar brief van 25 juni en 25 augustus 2021 heeft Woonzorg ook aan de ACM verklaard dat het WKO-systeem aan haar is overgedragen en dat de overeenkomst met de verzoeker is overgegaan. Verder is gebleken dat verzoeker aan Mooiland en Woonzorg heeft aangegeven dat hij in principe (onder voorwaarden) akkoord is met Woonzorg als nieuwe leverancier. De verbruiker krijgt ook nog steeds warmte geleverd en betaalt de rekeningen. Hieruit leidt de ACM af dat vanaf het moment van de mededeling van 17 april 2020 van Mooiland voor verzoeker redelijkerwijs duidelijk is geworden dat Woonzorg de verantwoordelijke leverancier van warmte is in de zin van de Warmtewet.
32. Dat Woonzorg met Mooiland heeft afgesproken dat zij verantwoordelijk blijft voor het functioneren van het WKO-systeem en dat Mooiland het WKO-systeem feitelijk beheert, doet aan het bovenstaande niet af. Het staat een verantwoordelijke leverancier vrij om zelf invulling te geven aan de wijze waarop deze de wettelijke taken en haar zorgplicht invult.⁸ Een leverancier kan met een andere partij afspreken dat deze het feitelijke beheer voert. Dit neemt niet weg dat de warmteleverancier verantwoordelijk en aanspreekbaar blijft voor de warmtelevering.

6.2. Kwaliteit van dienstverlening

1.1.1. Zorg – en informatieplicht

33. Woonzorg is als verantwoordelijke leverancier gehouden aan de bepalingen van de Warmtewet. Dit betekent onder andere dat Woonzorg moet zorgen voor een betrouwbare levering van warmte en een goede kwaliteit van dienstverlening in acht moet nemen (artikel 2 Warmtewet). Daarbij geldt als uitgangspunt dat de belangrijkste doelstelling van de Warmtewet is gelegen in de bescherming van de verbruiker⁹ waarbij de wettelijke zorgplicht van de leverancier, zoals onder andere bepaald in artikel 2 van de Warmtewet, ruim moet worden opgevat.¹⁰

⁷ Zie ook het handhavingsbesluit van de ACM in de zaak Klimaatgarant ([Klimaatgarant Exploitatie is warmteleverancier van "De BrouwerIJ" | ACM.nl](#)).

⁸ Kamerstukken II 2012/2013, 29 048, nr. 3, p. 5.

⁹ College van beroep voor het bedrijfsleven van 22 februari 2016 (ECLI:NL:CBB:2016:30).

¹⁰ Rechtbank Rotterdam van 23 april 2020 (ECLI:NL:RBROT:2020:3709), ro 9.

34. Als nadere invulling van de wettelijke zorgplicht is in artikel 3 van de Warmtewet bepaald dat een leverancier op een duidelijke en begrijpelijke wijze bepaalde informatie aan een verbruiker moet verstrekken, voordat de verbruiker is gebonden aan een overeenkomst voor de levering van warmte. Het gaat dan onder andere om de onderstaande informatie:
- de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is (artikel 3 lid 2 Warmtewet jo. 6:230m lid 1 onder a BW);
 - een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtarieven van de te leveren warmte (artikel 3 lid 1 onder a Warmtewet);
 - de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam (artikel 3 lid 2 Warmtewet jo. 6:230m lid 1 onder b BW);
35. Uit dit artikel volgt dat de leverancier over de genoemde onderwerpen een informatieverplichting richting de verbruiker heeft. De bewijslast dat aan de gestelde informatieplichten is voldaan, ligt bij de leverancier.¹¹
36. De informatieplicht zorgt ervoor dat de belangrijkste eigenschappen van de overeenkomst voor de levering van warmte voor de verbruiker transparant zijn. Dit versterkt diens positie richting de leverancier. Zo moet voor de verbruiker de naam- en adresgegevens van de leverancier kenbaar zijn zodat de verbruiker weet wie verantwoordelijk is voor nakoming van de wettelijke zorgplicht. Ook moet voor verbruiker voldoende duidelijk zijn onder welke voorwaarden de leverancier levert en wat de kwaliteitsniveaus zijn.¹² De verbruiker moet weten wat hij of zij geleverd krijgt en waarvoor de verbruiker moet betalen. Daarbij geldt dat de kwaliteitseisen kunnen verschillen per type warmtesysteem.
37. De ACM stelt vast dat Mooiland in 2015 door het overleggen van een overeenkomst aan verzoeker informatie heeft verschaft over de kwaliteitseisen voor het leveren van warmte. Dit blijkt uit de brief en bijbehorende documenten die Woonzorg op 26 augustus 2021 naar de ACM heeft gestuurd, zoals het model van de leveringsovereenkomst tussen Mooiland en huurders van woningcorporatie Habion. In deze overeenkomst en de bijbehorende leveringsvoorwaarden staat informatie over bijvoorbeeld de kwaliteit van de geleverde warmte. In de leveringsvoorwaarden staat in artikel 4.3 informatie over de te leveren temperatuur en CW-klasse van de warmte. Ook is een tarievenblad onderdeel van de bijlage.
38. Uit de feiten en omstandigheden blijkt verder dat verzoeker tot op heden warmte geleverd krijgt en hier ook maandelijks voor betaalt. Daarnaast heeft verzoeker schriftelijk kenbaar gemaakt geen bezwaar te hebben tegen de overname door Woonzorg. Hieruit trekt de ACM de conclusie dat verzoeker is geïnformeerd over de belangrijkste eigenschappen van de overeenkomst en de geleverde warmte. Dit betekent dat de ACM geen overtreding kan vaststellen van het schenden van de informatieplicht met betrekking tot de overeenkomst door Mooiland of Woonzorg, voor zover dit ziet op informatie over de geleverde kwaliteit. De ACM wijst de klacht over de overeenkomst af voor zover het gaat over het verstrekken van informatie over de geleverde kwaliteit.
39. De ACM stelt wel vast dat Woonzorg haar informatieplicht met betrekking tot de betaling heeft geschonden door aan de verzoeker onvoldoende duidelijk te maken aan wie bevrijdend betaald

¹¹ *Kamerstukken II 2016/2017, 34 732, nr. 3, p. 48 – 50 en Kamerstukken II 2016/2017, 34 723, nr. 15, p. 8 – 11.*

¹² *Kamerstukken II 2016/2017, 34 723, nr. 15, p. 8 – 11.* De ACM wijst hier ook naar de ACM Leidraad Warmtelevering; Verplichtingen Warmteleverancier van 2 november 2020 waarin al is gewezen op het belang van transparantie.

wordt. Uit artikel 3 lid 1 Warmtewet jo. artikel 6:230m lid 1 onder g Burgerlijk Wetboek blijkt dat een warmteleverancier verplicht is om duidelijk te maken aan wie de gebruiker bevrijdend kan betalen.¹³ Op de factuur van ISTA staat niet namens welke warmteleverancier de rekening wordt verstuurd. Het is voor verzoeker dus niet transparant of betaling aan ISTA betekent dat er aan Woonzorg is betaald. Daarmee heeft Woonzorg in strijd gehandeld met de artikelen 2 jo. 3 Warmtewet.

40. De ACM gelast Woonzorg een goede kwaliteit van dienstverlening in acht te nemen door binnen een termijn van drie weken na inwerkingtreding van dit besluit de volgende activiteiten te verrichten:
- Op de factuur duidelijk vermelden dat Woonzorg de verantwoordelijke leverancier van warmte is. Ten bewijze hiervan stuurt Woonzorg de ACM binnen één week na aanpassing van de factuur een kopie van een geanonimiseerde factuur.

6.3. Aansluiten bij een onafhankelijke Geschillencommissie

41. Uit de feiten blijkt dat Woonzorg niet is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie waar verzoeker terecht kan met klachten over de warmtelevering. Daarmee overtreedt Woonzorg artikel 3b van de Warmtewet. De ACM gelast Woonzorg om zich binnen een termijn van één maand na inwerkingtreding van dit besluit in te schrijven bij een geschillencommissie die voldoet aan de bepalingen van de Warmtewet. De ACM ontvangt tevens een kopie van de bevestiging van de inschrijving. De ACM merkt hierover op dat niet relevant is in hoeverre het gaat om een voor een woningcorporatie passende onafhankelijke geschillencommissie. De geschillencommissie moet voldoen aan de voorwaarden uit artikel 3b lid 1 van de Warmtewet.
42. De ACM merkt hierover tevens op dat het niet relevant is dat het handhavingsverzoek van verzoeker is gericht tegen Mooiland. De ACM heeft de bevoegdheid om ambtshalve handhavend op te treden als blijkt dat een leverancier de Warmtewet overtreedt.
43. De ACM legt de in randnummer 41 en 42 genoemde last op in de vorm van een Bindende Aanwijzing zoals bedoeld in artikel 1 Instellingswet Autoriteit Consument en Markt. Dat betekent dat de ACM vooralsnog geen dwangsom aan het uitvoeren van de last verbindt. De ACM acht het verbinden van een dwangsom niet proportioneel in verhouding tot de begane overtreding. De ACM weegt hier mee dat er geen aanwijzingen zijn dat Woonzorg de gestelde last niet gaat uitvoeren. Als later blijkt dat Woonzorg niet aan de Bindende Aanwijzing voldoet dat kan de ACM alsnog een boete of een last onder dwangsom opleggen.

6.4. Aanpassen overeenkomst

44. De ACM wijst het verzoek tot handhaving af voor zover verzoeker wil dat Woonzorg een nieuwe overeenkomst aanbiedt en afsluit. Op grond van artikel 3 lid 1 Warmtewet dient de warmteleverancier bepaalde informatie te verschaffen, voordat een gebruiker gebonden is aan een overeenkomst voor de levering van warmte. Indien verzoeker van mening is dat de huidige overeenkomst niet voldoet aan deze eisen dan is het aan de civiele rechter of een geschillencommissie om hier een uitspraak over te doen. De ACM heeft niet de bevoegdheid om bij Woonzorg af te dwingen om haar civielrechtelijke afspraken of overeenkomst aan te passen. De ACM is niet bevoegd uitleg te geven over de overeenkomsten die verzoeker mogelijk al heeft gesloten met Mooiland en de mate waarin de overeenkomst rechtsgeldig is overgegaan naar Woonzorg. De ACM heeft met dit besluit wel

¹³ Zie ook Leidraad Warmtelevering van de ACM, gepubliceerd op 2 november 2020.

vastgesteld welke (informatie)verplichtingen de leverancier op grond van de Warmtewet heeft. Een civiele rechter of een geschillencommissie kan dit in haar oordeel betrekken.

7. Dictum

45. De Autoriteit Consument en Markt:

- I. Stelt vast dat Woonzorg vanaf 17 april 2020 de verantwoordelijke leverancier is zoals bedoeld in de Warmtewet.
- II. Stelt vast dat Woonzorg geen goede kwaliteit van dienstverlening in acht neemt of heeft genomen, doordat niet transparant is aan wie verzoeker bevrijdend betaalt. Daarmee overtreedt Woonzorg artikel 3 lid 1 Warmtewet jo. artikel 6:230m lid 1 onder g Burgerlijk Wetboek.
- III. Wijst het handhavingsverzoek in zoverre toe dat zij op grond van artikel 12j Instellingswet een bindende aanwijzing oplegt aan Woonzorg met de volgende inhoud:
 1. Woonzorg dient binnen drie weken na inwerkingtreding van dit besluit op de factuur duidelijk te vermelden dat Woonzorg de verantwoordelijke leverancier van warmte is in wiens opdracht de factuur wordt verstuurd.
 2. Woonzorg stuurt de ACM binnen één week na aanpassing van de factuur een kopie van een geanonimiseerde factuur, waaruit blijkt dat hieraan voldaan is;
 3. Woonzorg dient zich binnen een termijn van één maand na inwerkingtreding van dit besluit in te schrijven bij een geschillencommissie die voldoet aan de bepalingen van de Warmtewet.
 4. Woonzorg overlegt tevens binnen zes weken na inwerkingtreding van dit besluit een kopie van de bevestiging van de inschrijving.
- IV. Wijst het verzoek tot handhaving af voor zover de verzoeker wil dat Woonzorg een nieuwe overeenkomst aanbiedt en afsluit.

Den Haag, Datum: 6 december 2021

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.

mr. P.J.H. Benner
Teammanager Directie Energie

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*

Bijlage I – Juridisch kader

1. In artikel 1 van de Warmtewet staat, voor zover relevant:

leverancier: een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte;

levering van warmte: de aflevering van warmte aan verbruikers;

2. In artikel 2, lid 1 van de Warmtewet staat

- 1 *Een leverancier draagt zorg voor een betrouwbare levering van warmte tegen redelijke voorwaarden en met inachtneming van een goede kwaliteit van dienstverlening.*

3. In artikel 3 van de Warmtewet staat, voor zover relevant:

- 1 *Een in Nederland gevestigde leverancier verstrekt een verbruiker, in aanvulling op de gegevens bedoeld in artikel 230m, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, voordat de verbruiker gebonden is aan een overeenkomst tot levering van warmte op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:*

- a. *een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte, alsmede de prijzen en voorwaarden waaronder deze goederen en diensten worden geleverd;*

(...)

2. *Artikel 230m, eerste lid, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is van overeenkomstige toepassing op een overeenkomst tot levering van warmte tussen een leverancier een verbruiker die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*

(...)

4. In artikel 6:230m BW staat, voor zover relevant:

- 1 *Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:*

- a. *de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is;*

- b. *de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;*

(...)

- g. *de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de handelaar;*

(...)

5. In artikel 3b van de Warmtewet staat:

- 1 *Verbruikers kunnen geschillen die voortvloeien uit een overeenkomst tot levering van warmte, onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.*
- 2 *De procedure bij de geschillencommissie, bedoeld in het eerste lid, dient snel, transparant, eenvoudig en goedkoop te zijn.*