

**Autoriteit  
Consument & Markt**



Woningisolatie en de consument  
Autoriteit Consument en Markt

16 februari 2022

## 1. Inleiding

De energietransitie is in Nederland een breed gedragen thema. Lokale en nationale overheden bereiden zich voor om de overgang naar een duurzame energievoorziening zo goed mogelijk te laten verlopen. Bedrijven en consumenten kijken hoe ze hun bedrijfspand of woning kunnen verduurzamen en hun productie of consumptie kunnen vergroenen. In het Klimaatakkoord heeft Nederland afgesproken dat in 2050 7 miljoen woningen en 1 miljoen andere gebouwen van het aardgas af zijn. Als eerste stap worden tot 2030 de eerste 1,5 miljoen woningen verduurzaamd. Dat gebeurt per wijk in breed opgezette projecten. Denk aan de aanleg van warmtenetten. In deze projecten werken bijvoorbeeld gemeenten, woningcorporaties en netbeheerders samen.

In de paper 'Waarborgen voor consumenten in de wijkgerichte aanpak' die de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) op 26 november 2021 op haar website heeft gepubliceerd, vraagt de ACM aandacht voor de zorgen van consumenten in deze warmtetransitie. Hierbij doet zij een aantal aanbevelingen aan beleidsmakers en uitvoerders van de warmtetransitie om de rechten voor consumenten te borgen. Dat zou in de ogen van de ACM het vertrouwen van consumenten – en daarmee het draagvlak voor de warmtetransitie – vergroten.

Consumenten kunnen in het kader van de energietransitie ook stappen nemen om hun huis te verduurzamen en om op hun energierekening te besparen. Het isoleren van een woning is een belangrijke stap daarin. Een woning isoleren kan op verschillende manieren, afhankelijk van de mogelijkheden. Isolatie van vloer, dak en spouwmuur komt vaak voor, maar ook bijvoorbeeld isolerend glas of gevelisolatie kan een oplossing zijn. Deze verschillende vormen hebben elk hun eigen isolatiewaarde, dat wil zeggen hoe goed het isoleert. Behalve de isolatiewaarde en daarmee de opbrengsten, verschillen ook de kosten per soort isolatie.

De ACM is als toezichthouder niet direct betrokken bij het beleid rondom isolatie. De ACM houdt onder meer toezicht op de naleving van de consumentenregels. Bij de keuzes en investeringen die bewoners moeten maken bij het isoleren van hun woningen geldt het algemene consumentenrecht. Bij de keuzemomenten van bewoners rondom isolatie en hun investeringen in de daarvoor noodzakelijke maatregelen moeten bedrijven zich houden aan verplichtingen rondom consumentenbescherming.

De ACM ziet het belang van woningisolatie in het licht van de energietransitie. En hoewel het gelukkig in de meeste gevallen goed gaat, ziet de ACM ook (mogelijke) consumentenproblemen die kunnen voorkomen bij het isoleren van woningen. De ACM draagt graag bij aan een soepel verlopende en eerlijke energietransitie. Dat doet de ACM door consumenten en bedrijven alert te maken op het voorkomen van mogelijke consumentenproblemen. Maar ook door het voorstellen van oplossingen als een consumentenprobleem zich toch voordoet. De ACM kan optreden tegen bedrijven die zich niet aan de consumentenregels houden. Zij doet dit op basis van

(consumenten)signalen. Daarom is het belangrijk dat consumenten melding maken van problemen waar zij tegenaan lopen.

In dit document ‘Woningisolatie en de consument’, gaat de ACM nader in op de (mogelijke) overtredingen van de consumentenregelgeving op de isolatiemarkt, de rechten die consumenten hebben en waar consumenten terecht kunnen als hierop inbreuk wordt gepleegd. Hierbij richt de ACM zich op consumenten, maar deze informatie is ook relevant voor gemeenten als beleidsbepalers en uitvoerders van de energietransitie.

## 2. Achtergrond

Hoewel het isoleren van woningen een belangrijke stap is in de energietransitie, moet bijna de helft van de huiseigenaren deze stap nog zetten.<sup>1</sup> Daar zijn verschillende redenen voor. Sommige huiseigenaren willen wel isoleren maar kunnen het (nog) niet. Bijvoorbeeld omdat de subsidies voor isolatie niet kunnen voorschieten. Andere huiseigenaren willen het niet omdat ze niet weten hoe lang ze nog in hun woning blijven wonen. Daarom willen ze geen investeringen doen die pas over een tijd iets zouden opleveren.<sup>2</sup>

Met de isolatie van de woning kan een huishouden – afhankelijk van het energielabel – veel energie besparen. Daarnaast zal bij een andere warmtevoorziening dan gas (bijvoorbeeld een warmtepomp of een lage- of middentemperatuur warmtenet) isolatie van de woning veelal een eerste noodzakelijke stap zijn. De energiebesparing leidt ook tot een besparing in de vaste lasten, zeker nu de gasprijzen erg gestegen zijn. De ACM verwacht daarom dat veel woningen de komende jaren geïsoleerd gaan worden. Het consumentenvertrouwen in de isolatiemarkt moet hoog blijven om belemmeringen voor een soepel verlopende energietransitie weg te nemen. In de meeste gevallen voeren bedrijven isolatiewerkzaamheden goed uit, maar de ACM wil consumenten en bedrijven informeren over consumentenproblemen die zich mogelijk kunnen voordoen bij woningisolatie en de rechten van consumenten en de plichten van bedrijven die daarbij horen.

## 3. Consumentenwetgeving

Het algemene consumentenrecht beoogt consumenten te beschermen in hun vaak zwakkere positie ten opzichte van bedrijven. Hierbij gelden voornamelijk de consumentenregels uit boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Deze regels gaan over overeenkomsten in het algemeen en over consumentenkoop. Daarbij wordt de consument beschermd bij de totstandkoming van overeenkomsten, de (algemene) voorwaarden en niet-nakoming van overeenkomsten.

<sup>1</sup> [Isoleren – Willen, kunnen en doen? – Vereniging Eigen Huis, mei 2021](#)

<sup>2</sup> [Woningverduurzaming: willen en kunnen betekent nog niet doen | Publicatie | Sociaal en Cultureel Planbureau \(scp.nl\)](#)

Boek 7 gaat ook over de rechten die consumenten hebben als een product of dienst niet voldoet aan de (geschepte) verwachtingen. De regels zijn veelal gebaseerd op Europese Richtlijnen. Die gaan boven nationale wetgeving.

Als toezichthouder ziet de ACM, op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming, onder andere toe op de Wet oneerlijke handelspraktijken en de bovenstaande regels. De ACM kan ondernemingen beboeten voor het overtreden van deze regels.

Hieronder benoemt de ACM een aantal consumentenrechten die belangrijk zijn bij isolatie.

### **Informatieverplichtingen en misleiding**

Aanbieders van producten en diensten moeten consumenten voldoende informatie geven over de overeenkomst die zij sluiten en de diensten die zij aanbieden. Een consument moet weten waarvoor hij of zij een overeenkomst aangaat. De aanbieder moet deze informatie duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig geven. Denk daarbij aan informatie over:

- de te leveren producten en diensten, de kenmerken en de voorwaarden die daarbij horen. Bij bijzondere producteigenschappen (zoals bij isolatie) is een heldere uitleg nog belangrijker;
- hoe de dienst of het product wordt geleverd en uitgevoerd, en binnen welke termijn dit plaatsvindt;
- de totale prijs, of als dat niet mogelijk is: hoe de leverancier de prijs berekent. De consument moet vooraf weten wat hij of zij betaalt voor een product of dienst;
- hoe de consument het contract kan ontbinden. Of de consument moet erop gewezen worden dat de consument geen recht van ontbinding heeft. Als de overeenkomst is gesloten op afstand, of buiten de verkooppriimte dan moet de consument informatie krijgen over de 14 dagen bedenktijd.

Houdt een bedrijf zich niet aan (een deel van) de informatieverplichtingen? Dan kan de consument, afhankelijk van de situatie, de overeenkomst helemaal of voor een deel vernietigen.

Verzwijgt een bedrijf essentiële informatie over bovenstaande punten? Of stelt het dit anders voor? Dat kan misleiding zijn. Denk hierbij ook aan het gebruik van keurmerken of gedragscodes, terwijl men hier niet aan voldoet of deze niet heeft gekregen. Misleiding is een overtreding van de Wet oneerlijke handelspraktijken en hiervoor kan de ACM handelaren beboeten. Dit geldt ook wanneer een handelaar op een agressieve wijze producten of diensten verkoopt.

### **Wettelijke garantie en non-conformiteit**

Consumenten hebben recht op goed werkende producten die niet eerder kapot gaan dan redelijkerwijs verwacht mag worden. Een ondeugdelijk product moet gratis worden gerepareerd of vervangen. Dat geldt ook wanneer een product niet goed is geïnstalleerd. Levert een

ondernemer een ondeugdelijke dienst? Dan moet hij dit gratis herstellen. Dit heet ook wel de wettelijke garantie. Voldoet een product niet aan de (geschapen) verwachtingen? Dat heet non-conformiteit.

#### **4. Mogelijke consumentenproblemen rondom isolatie**

Het hiervoor beschreven wettelijk kader voor consumentenbescherming geldt ook in de isolatiemarkt. In deze paragraaf beschrijft de ACM mogelijke consumentenproblemen die kunnen voorkomen in de isolatiemarkt.

##### **Ontoereikende informatievoorziening**

Isolatie is voor veel consumenten een nieuw en onbekend product. Hierdoor weten consumenten vaak niet welke informatie zij nodig hebben om een weloverwogen keuze te maken voor een bij hen passend isolatieproduct en dienst. Dit kan tot problemen leiden als zij hier niet volledig over worden geïnformeerd.

Ten eerste kan de consument onvoldoende of onvolledige informatie krijgen over de effectiviteit en terugverdientijd van isolatie. Claims gemaakt door ondernemers over besparingen en terugverdientijd van isolatie zijn soms moeilijk te controleren. De informatievoorziening en transparantie hierin kan onvoldoende zijn. Zo moet een isolatiebedrijf de materialen die hij gebruikt duidelijk omschrijven. Ook de kwaliteitsniveaus ervan, zoals de werking, de isolatiewaardes en welk type materiaal geschikt is voor welke woning. Zo weten consumenten waarvoor ze betalen. En dat zorgt voor meer vertrouwen in het product.

Er zijn ook consumenten die meerdere duurzame maatregelen laten uitvoeren. Zij krijgen soms niet genoeg informatie over de effectiviteit van deze verschillende maatregelen. Het is belangrijk om vooraf te informeren naar het verwachte rendement.

Bij meerdere maatregelen hebben consumenten mogelijk ook te maken met meerdere (installatie)bedrijven en dienstverleners, die elk een deel uitvoeren. Het is dan niet altijd duidelijk wie bij problemen aansprakelijk is. Dat maakt het moeilijk om je recht te halen bij wanprestaties. Ondernemers moeten de consument goed informeren over de effectiviteit en de werking van hun product. Doen zij dit niet of niet goed? Dan kunnen zij in overtreding zijn van de informatieverplichtingen voor handelaren.

Ten slotte krijgt de ACM veel vragen over de haalbaarheid van isolatie. Consumenten vragen zich af of hun woning wel te isoleren is, en of isolatie leidt tot verlaging van de energierekening. Isolatie is een technisch en voor veel consumenten onbekend product. Het is daarom belangrijk en voor ondernemers verplicht om consumenten over de werking, de effectiviteit en de haalbaarheid correct en volledig te informeren.

Een voorbeeld hiervan kan zijn dat een ondernemer aangeeft dat u een bepaald soort (duurdere) isolatie moet installeren, voor een goede werking van andere verduurzamingsmaatregelen die u afneemt. Hierbij kan gedacht worden aan een warmtepomp, of om van het gas af te gaan. Achteraf blijkt dat dit niet nodig is geweest. De onderneming gaf u onjuiste of onvolledige informatie, waardoor u meer betaald heeft voor het installeren van isolatie.

## Misleiding

De ACM signaleert ook (mogelijke) misleiding. Bij de verkoop doen isolatie-aanbieders uitspraken en beloftes over hun product. Bijvoorbeeld over de isolatiewaarde. Als bedrijven dit daarna niet waarmaken, kan dat mogelijk misleiding zijn. De ondernemer moet de consument juist en volledig informeren *voordat* deze een overeenkomst tekent. Hij mag dus geen onjuiste informatie geven of essentiële informatie weglaten. De ondernemer moet ervoor zorgen dat in ieder geval de specifieke kenmerken van de isolatie, de wijze en termijn van (op)levering en de totale prijs vooraf bekend zijn bij de consument. Doet hij dat niet of niet goed genoeg? Dat is misleiding. Ook het gebruik van keurmerken of het voeren van gedragscodes, terwijl ondernemers deze niet toegekend hebben gekregen of hier niet aan voldoen, is misleiding.

Een praktijkvoorbeeld is een bedrijf dat de ACM in 2020 heeft aangesproken. Het bedrijf beweerde dat consumenten met spouwmuurisolatie 30 tot 50% konden besparen op de energierekening. De ACM ontving signalen dat de beloofde besparing niet altijd werd gehaald. Vergelijkbare bedrijven in de sector gaven in advertenties meestal besparingen tot maximaal 30% aan. Dit is ook in lijn met berekeningen van Milieu Centraal.<sup>3</sup> De bewering van dit bedrijf was onvoldoende onderbouwd en kon daarom als misleidend worden gezien. Na een interventie van de ACM heeft het bedrijf de informatie op de site aangepast.<sup>4</sup>

## Ondeugdelijke isolatiematerialen of installatie

Het kan ook mis gaan met de kwaliteit van het isolatiemateriaal zelf of de installatie daarvan. Het kan gebeuren dat de energiebesparing of de terugverdientijd tegenvalt na het isoleren van een woning. Als dat komt door het materiaal of de installatie, dan is de ondernemer verantwoordelijk en moet hij dit probleem oplossen. Dit valt onder de wettelijke garantie.

De oorzaak is alleen vaak moeilijk te achterhalen – ook als meerdere verduurzamingsmaatregelen zijn genomen. Ook factoren als het weer en veranderingen in

<sup>3</sup> Milieu Centraal is een door de overheid gefinancierde stichting die onpartijdige informatie geeft over verschillende duurzame onderwerpen, zie voor meer informatie: <https://www.milieucentraal.nl/>.

<sup>4</sup> [Isolatiebedrijf past website aan op verzoek ACM | ACM.nl](#).

gezinssamenstelling en het aantal apparaten beïnvloeden het verbruik. Vaak kan alleen een expert vaststellen of de isolatie van slechte kwaliteit is, of niet goed geïnstalleerd.<sup>5</sup>

Een voorbeeld is vochtschade na het isoleren van de woning. Dit kan bijvoorbeeld optrekkend vocht in de vloer, of schimmelvorming op de muren zijn. Afhankelijk van hoe de schade is ontstaan, heeft de consument recht op herstel of garantie. Het is daarom belangrijk om de oorzaak vast te stellen, samen met de onderneming of via een onafhankelijke partij. Het kan zijn dat de vochtschade het resultaat is van het niet goed aanbrengen van de isolatie door het installerende bedrijf. In dat geval valt de schade onder de garantie. De onderneming dient dit te herstellen of anders op te lossen.

## 5. Handelingsperspectief van de consument

### 5.1 Vooraf

#### *Informatie over isolatie*

Willen consumenten problemen voorkomen? Dan moeten ze zich vooraf goed informeren over een product of dienst. Dit geldt zeker voor een niet alledaags product als isolatie.

Verschillende organisaties geven informatie over het isoleren van woningen. Deze informatie kan gaan over de isolatie voor specifieke woningtypes: een vrijstaand huis heeft andere mogelijkheden dan een appartement. Ook zijn er organisaties die informatie geven over de verschillende soorten en materialen van isolatie en de voor- en nadelen. Denk aan de gemiddelde energiebesparing en investering per maatregel.

Een belangrijke voorlichter is Milieu Centraal. Deze stichting, grotendeels gefinancierd door de overheid, geeft onpartijdige informatie over verschillende duurzame onderwerpen. Andere partijen, zowel privaat als publiek, verwijzen vaak naar informatie van Milieu Centraal.

Ook organisaties zoals de Vereniging Eigen Huis, de Consumentenbond en de Woonbond geven informatie over isolatie. Deze verenigingen informeren consumenten en werken op basis van lidmaatschap.

Gemeenten (soms gebundeld in regionale Energieloketten) en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) geven vooral voorlichting over lokale en nationale subsidies (Subsidieregeling Energiebesparing Eigen Huis, SEEH). Ook informeren ze over de (wettelijke) voorwaarden die hieraan verbonden zijn.

<sup>5</sup> Meer informatie over waar de consument zijn recht kan halen is ook te vinden op ACM ConsuWijzer: <https://www.consuwijzer.nl/energietransitie/wat-zijn-mijn-rechten-bij-verduurzaming-van-mijn-huis>.

Net als bij energieleveranciers zijn er ook voor isolatie verschillende vergelijkingswebsites. Wie 'isolatie vergelijken' intikt in een zoekmachine, komt al snel meerdere voorbeelden hiervan tegen. Deze sites vragen bijvoorbeeld gegevens van consumenten en sturen deze naar aangesloten aanbieders voor een offerte. Welke partijen zijn aangesloten is niet altijd duidelijk. Ook vergelijken ze verschillende materialen.

Tot slot is er de website [www.wij-isoleren.nl](http://www.wij-isoleren.nl). Deze is mogelijk gemaakt met subsidie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en bestaat uit een samenwerking van Milieu Centraal en de brancheorganisatie VENIN. Via deze website zijn 1450 bedrijven vindbaar. Dit zijn volgens de website allemaal gespecialiseerde isolatiebedrijven die met 'de best beschikbare kwaliteitsregeling' werken. Een bedrijf moet voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen en certificaten voor het op de website vindbaar is.

#### *Informatie over rechten*

Voordat zij een besluit over een dure aankoop nemen, moeten consumenten zich goed kunnen informeren over hun rechten. Als toezichthouder op consumentenrechten geeft de ACM veel informatie via ACM ConsuWijzer. Informatie over isolatie en andere duurzame stappen staat op de pagina [Wat zijn mijn rechten bij verduurzaming van mijn huis? | ACM ConsuWijzer](#).

## **5.2 Achteraf**

### **Informatie en misleiding**

Zoals hierboven aangegeven is het belangrijk voor consumenten om zich goed te informeren. Dit kan voorkomen dat een installateur onvoldoende informatie geeft, of dat hij de consument misleidt. Wordt de consument toch misleid? Dan kan hij of zij de overeenkomst vernietigen. Dit betekent dat de consument zijn of haar geld terug krijgt, met een mogelijke schadevergoeding. De installateur mag ook een fout herstellen. Bijvoorbeeld door alsnog een volledige overeenkomst aan te bieden die wel voldoet aan alle voorwaarden.

### **Non-conformiteit en wettelijke garantie**

Werkt isolatie niet goed omdat het product ondeugdelijk is of de installatie niet goed is gegaan? De installateur is hiervoor aansprakelijk. Ook hier heeft de consument recht op herstel of terugbetaling. Het is verstandig om dit zo snel mogelijk bij de installateur te melden – liefst binnen de termijn van twee maanden na ontdekking die in de wet als tijdig wordt beschouwd.

Zijn er meerdere maatregelen genomen door verschillende bedrijven? Dan kan het soms moeilijk zijn om te weten waar een probleem zit. Probeer daarom zoveel mogelijk door dezelfde installateur te laten doen. En vraag een (onafhankelijke) expert om vast te stellen dat isolatie niet werkt.



Leidt het isolatiemateriaal tot vochtproblemen? Dan is de installateur aansprakelijk. Hij moet de verkeerd geïnstalleerde isolatie vervangen en de schade herstellen. Doet een bedrijf dit niet, meld het dan bij ACM ConsuWijzer. De ACM kan vervolgens handhavend optreden.

### **Wat kan de ACM doen?**

Het uitgangspunt is dat een consument op de hoogte is van zijn rechten en ook zijn recht zelf haalt. De ACM is de toezichthouder op consumentenrecht en kan bij collectieve problemen ingrijpen.

#### *Toezicht en handhaving*

De ACM houdt voornamelijk toezicht op bedrijven op basis van signalen die zij krijgt. Dit zijn vooral meldingen die zij krijgt van consumenten. Ook houdt de ACM bredere berichtgeving uit de maatschappij in de gaten. Dat is via de media, maar ook via berichten die wij krijgen van andere partijen zoals bedrijven, brancheverenigingen of andere autoriteiten.

De ACM kan optreden tegen bedrijven die zich niet aan de consumentenregels houden. De ACM doet dit op verschillende manieren. Dit kan via een snelle, doelgerichte interventie. De ACM spreekt dan bijvoorbeeld een specifiek bedrijf aan door te wijzen op de regels en op mogelijke verdere stappen via een juridische route. Denk daarbij aan een boete of een last onder dwangsom. Dit laatste is een bedrag dat een bedrijf moet betalen als het niet stopt met een bepaalde overtreding binnen een vooraf gestelde termijn. Deze termijn is vaak een week of een maand.

Een andere vorm van ingrijpen is een brede aanpak waarbij de ACM contact zoekt met brancheverenigingen. Hierbij proberen we door te informeren en door te vragen om medewerking bepaald gedrag te sturen. Ligt er acuut gevaar voor consumenten op de loer? Dan kan de ACM kiezen voor een openbare waarschuwing. Daarbij waarschuwt de ACM voor bepaalde bedrijven en hun ongewenste overtredingen in de markt.

Bij de afweging welke route en welke vorm van handhaving de voorkeur heeft staat het effect voor de consument centraal. Dit kan dus per geval verschillen en is afhankelijk van de omstandigheden. De ACM maakt haar keuzes voornamelijk op basis van de informatie die zij ontvangt van consumenten. Daarom roept de ACM de consument op om altijd melding te doen van problemen die zij tegenkomen. Dit kan eenvoudig via ACM ConsuWijzer.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> [Doe uw melding bij ACM ConsuWijzer | ACM ConsuWijzer](#)