Autoriteit
Consument & Markt

Besluit

Ons kenmerk: ACM/DE/2017/201005_OV
Zaaknummer: 16.0610.53

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 15 van de Warmtewet inhoudende een afwijzing van het verzoek van Huurdersvereniging Hart van de Zon te Heerhugowaard om handhavend op te treden tegen Eteck B.V.

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info @acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

Autoriteit
Consument & Markt

Besluit

1. Verloop van de procedure

1. Op 14 juni 2016 heeft Huurdersvereniging Hart van de Zon te Heerhugowaard een handhavingsverzoek ingediend bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) over de hoogte van een door Eteck B.V. (hierna: Eteck) aan de bewoners van het complex te betalen compensatie naar aanleiding van een verstoring in de warmtelevering, de redelijke kosten voor het ter beschikking stellen van een warmtewisselaar en de aanvullende artikelen met betrekking tot de compensatievergoeding en toegang tot de geschillencommissie die nodig zijn om de warmteleveringsovereenkomsten in overeenstemming te brengen met de Warmtewet.

2. Naar aanleiding van het handhavingsverzoek van de huurdersvereniging heeft de ACM op 3 oktober 2016 te kantore van de ACM met Eteck gesproken over het appartementencomplex ‘Hart van de Zon’ te Heerhugowaard en de door de huurdersvereniging aangevoerde punten. Tijdens dit gesprek heeft Eteck toegezegd de warmteleveringsovereenkomsten in overeenstemming te brengen met de Warmtewet.

3. Op 17 oktober 2016 heeft Eteck een voorstel gestuurd voor een addendum op de warmteleveringsovereenkomsten voor het appartementencomplex ‘Hart van de Zon’. Dit addendum heeft betrekking op toegang tot de geschillencommissie, compensatie bij de onderbreking van de levering en terugbetaling bij het niet voldoen aan de kwaliteitsniveau’s. Omdat dit voorstel op verschillende onderdelen niet conform de Warmtewet was opgesteld heeft ACM op 21 november 2016 contact gehad met Eteck over deze punten. Op 7 december 2016 heeft Eteck een nieuw voorstel gestuurd. Omdat dit voorstel op punten nog niet voldeed aan de Warmtewet heeft ACM op 16 januari 2017 uiteen gezet waar het addendum op de warmteleveringsovereenkomsten aan moet voldoen. Op 18 januari 2017 heeft Eteck laten weten dat Eteck over zal gaan tot het aanpassen van de warmteleveringsovereenkomsten. Op 29 januari 2017 heeft Eteck op verzoek van ACM het addendum gestuurd. Het addendum is conform de Warmtewet.

2. Inhoud van het handhavingsverzoek

4. Huurdersvereniging Hart van de Zon stelt zich op het standpunt dat Eteck in strijd handelt met de Warmtewet omdat Eteck geen compensatievergoeding heeft uitgekeerd na een verstoring in de levering van warm tapwater vanaf 7 maart 2015 om 07:30 tot 9 maart 2015 om 19:45. Eteck heeft aangeboden om € 295,- te betalen aan de bewoners. Later heeft Eteck dit aanbod aangepast naar € 255,-, omdat het volgens Eteck om minder uren bleek te gaan. Toen de huurdersvereniging het aanbod van € 255,- niet heeft geaccepteerd heeft Eteck het aanbod ingetrokken. Eteck is van mening dat er geen sprake was van een onderbreking van de

levering van warmte. Eteck heeft wel conform de terugbetalingsregeling het vastrecht terugbetaald inclusief een startvergoeding. Dit komt neer op € 10,- per gebruiker.

5. Daarnaast stelt huurdersvereniging Hart van de Zon dat Eteck in strijd handelt met de Warmtewet omdat de kosten voor de afleversets te hoog zijn en in strijd met het redelijkheidsvereiste zoals omschreven in artikel 2, lid 3, sub b van de Warmtewet. Verder is de huurdersvereniging van mening dat Eteck in strijd handelt met de Warmtewet omdat het tweetal artikelen dat Eteck bij wijze van addendum van toepassing wil verklaren op de warmteleveringsovereenkomsten om de warmteleveringsovereenkomsten in overeenstemming met de Warmtewet te brengen, in strijd is met de Warmtewet.

3. Beoordeling

Warmteleveringsovereenkomsten

6. Eteck heeft het addendum om de warmteleveringsovereenkomsten in overeenstemming met de Warmtewet te brengen aangepast. Eteck heeft het nieuwe addendum aan de ACM toegestuurd. Na beoordeling van het nieuwe addendum is gebleken dat het nieuwe addendum in overeenstemming is met de Warmtewet. Gelet hierop ziet de ACM geen aanleiding meer om op dit punt handhavend op te treden richting Eteck. Omdat het addendum inmiddels voldoet aan de Warmtewet wijst ACM het handhavingsverzoek op dit punt af.

Compensatievergoeding en redelijke kosten afleverset

7. Voor zover het handhavingsverzoek zicht richt op de compensatievergoeding en de kosten van de afleverset, wijst de ACM dit af wegens gebrek aan prioriteit. De ACM ligt dit als volgt toe.

8. De ACM stelt verzoeken om handhaving op prijs, aangezien handhavingsverzoeken van groot belang zijn voor de effectiviteit van de ACM. Bij de ACM komen echter meer signalen en handhavingsverzoeken over gedragingen van ondernemingen binnen dan zij aan onderzoek kan onderwerpen gezien de haar beschikbare tijd en middelen. De ACM is daarom genoodzaakt om bij de behandeling van handhavingsverzoeken een prioriteringsbeleid te hanteren. Dit prioriteringsbeleid is beschreven in de publicatie ‘Prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt’.[1]

[1] Gepubliceerd in Staatscourant 18 maart 2016, Nr. 14564.

Besluit

9. In haar prioriteringsbeleid hanteert de ACM criteria op basis waarvan zij verzoeken om handhaving of signalen over mogelijke overtredingen beoordeelt: hoe schadelijk is het gedrag waarop het verzoek of het signaal ziet voor de consumentenwelvaart, hoe groot is het maatschappelijk belang bij het optreden van de ACM en in hoeverre is de ACM in staat doeltreffend en doelmatig op te treden. De ACM beziet en weegt de scores op deze criteria in samenhang af. Aan de hand van de criteria bepaalt de ACM aan welke verzoeken om handhaving of signalen zij prioriteit geeft. Die mogelijke overtredingen worden diepgaand onderzocht. Toepassing van de criteria laat onverlet dat op een later moment eerder minder prioritair geachte onderzoeken alsnog opgestart kunnen worden.

10. Het prioriteringsbeleid is geen optelsom. Een verzoek om handhaving of signaal hoeft niet “hoog” te scoren op alle criteria voordat een handhavingsonderzoek zal worden opgestart. Vaak zal er aanleiding zijn om volledig handhavingsonderzoek uit te voeren wanneer er een hoge score is op meer dan één criterium. Aan de andere kant, op basis van een lage(re) score bij één criterium, kan de ACM reeds concluderen dat een volledig handhavingsonderzoek (op dat moment) niet is aangewezen.

11. Om de bovengenoemde belangenafweging te kunnen maken en het handhavingsverzoek te beoordelen heeft de ACM een vooronderzoek uitgevoerd. De ACM heeft in dat verband het handhavingsverzoek met de bijlagen bestudeerd en Eteck uitgenodigd op gesprek ten kantore van de ACM. Tijdens dit gesprek en de bestudering van het handhavingsverzoek met bijlagen is gebleken dat de ACM zonder onderzoek niet kan vaststellen dat er sprake is van een overtreding. Om te kunnen vaststellen of er sprake is van een overtreding van artikel 2, lid 3 aanhef en onder b Warmtewet, is nader onderzoek nodig naar de opbouw van het tarief dat Eteck in rekening brengt voor de collectieve afleverset ten behoeve van warm tapwater en de individuele afleverset ten behoeve van ruimteverwarming. Daarnaast is nader onderzoek nodig naar het begrip ‘ernstige storing’ als bedoeld in artikel 3, aanhef, lid 1 en onder d, Warmtewet om te kunnen vaststellen of er sprake is van een overtreding van artikel 4 van de Warmteregeling.

12. In het vooronderzoek is gebleken dat de door de Huurdersvereniging gestelde mogelijke overtredingen slechts geringe (mogelijke) schade aan de consumentenwelvaart met zich zouden brengen. Hierbij dient te worden benadrukt dat ACM zonder onderzoek niet kan vaststellen dat er sprake is van een overtreding. Het appartementencomplex waar dit handhavingsverzoek betrekking op heeft bestaat uit 72 appartementen. Het aantal betrokken consumenten is relatief gering en de ACM heeft geen aanwijzingen dat het handhavingsverzoek representatief is voor een probleem dat veel meer consumenten raakt en aldus het belang van de bovenbedoelde bewoners van de 72 appartementen overstijgt. Daarnaast is de gestelde mogelijke schade voor de consumentenwelvaart relatief gezien – in

vergelijking tot consumentenschade als gevolg van andere marktproblemen – klein. Het schadelijk effect op de consumentenwelvaart is daarom naar het oordeel van de ACM gering.

13. Verder vindt de ACM het niet doelmatig om een volledig handhavingsonderzoek uit te voeren naar de de door de Huurdersvereniging gestelde mogelijke overtredingen. De hoeveelheid onderzoek die de ACM zou moeten verrichten staat niet in verhouding tot het resultaat wat het handhavingsonderzoek door de ACM mogelijk voor de consumenten oplevert. Nu bovendien niet is gebleken dat bij een onderzoek naar deze gedragingen een groot maatschappelijk belang is gemoeid, geeft de ACM een nader onderzoek naar deze gedragingen daarom geen prioriteit. Of een optreden van de ACM in deze zaak doeltreffend zou zijn, maakt voor deze afweging geen verschil.

14. Gelet hierop besluit de ACM geen verdergaand onderzoek te doen naar aanleiding van het handhavingsverzoek. Het belang van verdergaand onderzoek naar aanleiding van het handhavingsverzoek weegt minder zwaar dan het belang van onderzoek in andere zaken.

4. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt wijst het verzoek om handhaving van Huurdersvereniging Hart van de Zon af.

Den Haag,
Datum: 22 februari 2017

Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

w.g.

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

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In het bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.