



Besluit

Besluit op handhavingsverzoek Warmtebedrijf Ede

Ons kenmerk : ACM/UIT/649997
Zaaknummer : ACM/24/190814
Datum : **20 januari 2026**

1. Inleiding

- 1 Op 26 augustus 2024¹, 28 augustus 2024², 6 september 2024³, 23 september 2024⁴ en 28 november 2024⁵ heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) vijf verzoeken tot handhaving ontvangen. Indieners verzoeken de ACM om handhavend op te treden tegen Warmtebedrijf Ede B.V. (hierna: Warmtebedrijf Ede). Verzoekers vragen de ACM om:
 - Onderzoek te doen en te bevestigen dat Warmtebedrijf Ede storingscompensatie moet betalen volgens de Warmtewet;
 - Handhavend op te treden opdat aan alle getroffen huishoudens de wettelijke compensatie wordt verstrekt;
 - Onderzoek te doen naar de handelspraktijken van Warmtebedrijf Ede en maatregelen te treffen ter voorkoming van herhaling;
 - Warmtebedrijf Ede te verplichten transparantie te betrachten over de oorzaken van storingen en het compensatiebeleid.
- 2 Met dit besluit geeft de ACM haar oordeel op de ingediende verzoeken. De ACM heeft geen overtreding van de Warmtewet geconstateerd en wijst daarom alle verzoeken af.

2. Aanleiding en achtergrond

- 3 Op 7 januari 2024 om 18:07 uur heeft zich een storing voorgedaan in de warmtelevering in Ede waardoor circa 700 huishoudens tot 8 januari 2024 om 18:25 uur geen of verminderd warmte geleverd kregen. In de loop van 9 januari 2024 is de volledige levering van warmte hervat.
- 4 Gelet op de duur en de ernst van de storing heeft de ACM contact opgenomen met Warmtebedrijf Ede, ook al waren op dat moment nog geen signalen van bewoners ontvangen. Vanaf eind mei 2024 ontving de ACM diverse meldingen van bewoners over de afhandeling van de storing, in het bijzonder over het uitblijven van storingscompensatie. Vanaf half juli 2024 heeft ACM van diverse bewoners identieke (nog onvolledige) handhavingsverzoek ontvangen. Ter bevordering van de leesbaarheid worden deze drie periodes van elkaar onderscheiden. Alle communicatie met Warmtebedrijf Ede wordt meegenomen in de beoordeling van de verzoeken en is derhalve in hoofdstuk 3 opgenomen.

¹ ACM/IN/904245.

² ACM/IN/1010234.

³ ACM/IN/908303.

⁴ ACM/IN/916925.

⁵ ACM/IN/934492.

3. Verloop van de procedure

3.1. Communicatie tussen ACM en Warmtebedrijf Ede tussen januari en april 2024

- 5 Op 15 januari 2024⁶ heeft ACM vragen gesteld aan Warmtebedrijf Ede over de oorzaak van de storing en over de korte- en lange termijn oplossingen. Op 13 februari 2024⁷ is een rappel gestuurd aan Warmtebedrijf Ede. Op 15 februari 2024⁸ deelt Warmtebedrijf Ede mee dat de eerste resultaten van de evaluatie eind februari worden verwacht, maar dat de eerste analyse maandag 19 februari 2024 met de ACM zal worden gedeeld. De vragen van de ACM worden op maandag 19 februari 2024⁹ beantwoord. Op 28 februari 2024¹⁰ wordt een evaluatierapport over de storing met de ACM gedeeld.
- 6 Op 8 maart 2024¹¹ heeft de ACM verzocht om toezending van de juridische analyse waarin wordt onderbouwd waarom geen recht op storingscompensatie zou bestaan. Op 21 maart 2024¹² is nogmaals om deze informatie verzocht, die dezelfde dag wordt toegezonden. Op 25 maart 2024¹³ is een herziene versie van de analyse toegezonden vanwege een kennelijke verschrijving.
- 7 Op 2 april 2024¹⁴ heeft de ACM per e-mail gereageerd op de ontvangen evaluatie. In de e-mail stelt de ACM aanvullende vragen.
- 8 Op 16 april 2024¹⁵ heeft de ACM verzocht om verduidelijking van het woord storingsregistratie in de e-mail van 2 april 2024. Diezelfde dag is bevestigd dat hiermee “storingscompensatie” werd bedoeld.¹⁶

3.2. Communicatie tussen de ACM en Warmtebedrijf Ede vanaf mei 2024

- 9 Op 29 mei 2024¹⁷ is een brief van Warmtebedrijf Ede, die zij met getroffen bewoners heeft gedeeld, aan de ACM verstrekt.
- 10 De ACM heeft tussen 28 mei 2024 en 8 juni 2024 in totaal 41¹⁸ meldingen ontvangen over Warmtebedrijf Ede. Deze meldingen zagen op de vermeende storing.
- 11 Naar aanleiding van telefonisch contact tussen Warmtebedrijf Ede en de ACM, heeft de ACM op 18 juni 2024¹⁹ aanvullende vragen over de inhoud van de brief gesteld aan Warmtebedrijf Ede. Op

⁶ ACM/UIT/653849.

⁷ ACM/UIT/652068.

⁸ ACM/IN/1004222.

⁹ ACM/IN/1004224.

¹⁰ ACM/IN/1004229.

¹¹ ACM/UIT/652075.

¹² ACM/UIT/652074 en ACM/IN/1004234.

¹³ ACM/IN/1004236.

¹⁴ ACM/UIT/652076.

¹⁵ ACM/IN/1004240.

¹⁶ ACM/UIT/652077.

¹⁷ ACM/IN/1004244.

¹⁸ ACM/IN/881606, ACM/IN/879170, ACM/IN/995182, ACM/IN/995187, ACM/IN/995191, ACM/IN/995197, ACM/IN/995201, ACM/IN/995202, ACM/IN/995206, ACM/IN/995209, ACM/IN/995212, ACM/IN/995216, ACM/IN/995222 ACM/IN/995223, ACM/IN/995224, ACM/IN/995226, ACM/IN/995228, ACM/IN/995231, ACM/IN/995232, ACM/IN/995235, ACM/IN/995239, ACM/IN/995241, ACM/IN/995242, ACM/IN/995243, ACM/IN/995244, ACM/IN/995245, ACM/IN/995246, ACM/IN/995247, ACM/IN/995249, ACM/IN/995250, ACM/IN/995253, ACM/IN/995255, ACM/IN/995256, ACM/IN/995258, ACM/IN/995263, ACM/IN/995265, ACM/IN/995267, ACM/IN/995268, ACM/IN/995272, ACM/IN/995274, ACM/IN/995276.

¹⁹ ACM/UIT/652080.

16 augustus 2024²⁰ heeft [VERTROUWELIJK] namens Warmtebedrijf Ede een reactie gegeven op de vragen.

3.3. Communicatie tussen ACM en Warmtebedrijf Ede vanaf medio juli 2024

- 12 Op 15 juli 2024²¹ heeft de ACM het eerste handhavingsverzoek ontvangen. Dit handhavingsverzoek was niet compleet. De ACM heeft toen contact met de indiener opgenomen.²² Op 26 augustus 2024 heeft ACM het eerste ondertekende handhavingsverzoek ontvangen.
- 13 Op 23 augustus 2024²³ heeft de ACM een link met de presentatie over de bevindingen van een omgevingsdeskundige ontvangen.
- 14 Tussen 16 juli en 28 november 2024²⁴ heeft de ACM met diverse bewoners gecorrespondeerd over het identieke handhavingsverzoek dat door hen was ingediend. Het betreffende handhavingsverzoek bleek in een nieuwsartikel van de Edese Vos opgenomen,²⁵ tezamen met een oproep aan bewoners om deze brief aan de ACM te sturen.²⁶ Uiteindelijk hebben vijf bewoners hun handhavingsverzoek doorgezet en geformaliseerd door deze te ondertekenen. De andere bewoners hebben aangegeven het voldoende te vinden dat hun handhavingsverzoek als signaal wordt meegenomen in het onderzoek. Eén van de vijf bewoners was het aanspreekpunt voor de ACM.
- 15 Op 17 oktober 2024²⁷ heeft Warmtebedrijf Ede verzocht om een ontvangstbevestiging van de e-mail van 16 augustus 2024, deze ontvangstbevestiging is op 18 oktober 2024²⁸ verstuurd.
- 16 Op 6 november 2024²⁹ heeft de ACM Warmtebedrijf Ede verzocht om een zienswijze te geven op het handhavingsverzoek. Hiernaast heeft ACM in deze brief verzocht om informatie met betrekking tot de bedrijfsstructuur en de oorzaak van de storing in de warmtelevering. De reactietermijn werd gesteld op 29 november 2024.
- 17 Op 2 december 2024³⁰ heeft Warmtebedrijf Ede gereageerd op het verzoek om een zienswijze te geven en te voldoen aan het informatieverzoek. In de mail geeft Warmtebedrijf Ede aan dat de betreffende bestanden later verstuurd worden vanwege IT-problemen.
- 18 Op 5 december 2024³¹ heeft Warmtebedrijf Ede de betreffende stukken per e-mail toegezonden.
- 19 Op 13 januari 2025³² heeft de ACM gereageerd op de stellingen van Warmtebedrijf Ede, onder meer ten aanzien van de wettelijke grondslag, het informatieverzoek, de cautie en de bewijslast. Hiernaast is opnieuw verzocht om aanvullende informatie aan te leveren. De reactietermijn van het informatieverzoek werd gesteld op 24 januari 2025.

²⁰ ACM/IN/903840.

²¹ ACM/INT/506630.

²² ACM/INT/506909.

²³ ACM/IN/903900, ACM/IN/903901.

²⁴ ACM/INT/506909, ACM/UIT/627817, ACM/IN/903832, ACM/UIT/627629, ACM/IN/904127, ACM/UIT/628126.

²⁵ [Klacht-inzake-nalatigheid-in-compensatie-door-Warmtebedrijf-Ede.pdf](#)

²⁶ [Geen compensatie: hoe het Warmtebedrijf er juridisch mee wegbijt - Edese Vos](#)

²⁷ ACM/IN/920052.

²⁸ ACM/UIT/632080.

²⁹ ACM/UIT/626013.

³⁰ ACM/IN934890. Tevens ontvangen per post met kenmerk ACM/IN/937417.

³¹ ACM/IN/937241 en ACM/IN/937235.

³² ACM/UIT/636681.

- 20 Op 20 januari 2025³³ is per e-mail en telefonisch verzocht om verlenging van de termijn. Telefonisch is akkoord gegeven op verlenging van twee weken tot en met 3 februari 2025. Dit is nadien schriftelijk bevestigd.³⁴
- 21 Op 30 januari 2025³⁵ is door Warmtebedrijf Ede gereageerd op het informatieverzoek. In deze reactie worden de wettelijke grondslag, het informatieverzoek, de cautie en de bewijslast opnieuw betwist.
- 22 Op 28 maart 2025³⁶ heeft de ACM opnieuw gereageerd. In deze reactie is toegelicht waarom de ACM bevoegd is, wat de wettelijke grondslag van het verzoek is en waarom de cautie is gegeven. Hiernaast is nogmaals verzocht om een onderbouwing van de oorzaak van de storing in de warmtelevering.
- 23 Op 8 april 2025³⁷ heeft Warmtebedrijf Ede om uitstel verzocht, omdat de gevraagde informatie nog niet beschikbaar zou zijn. Op 9 april 2025³⁸ heeft de ACM ingestemd met uitstel van twee weken. Diezelfde dag is alsnog informatie geleverd door Warmtebedrijf Ede. In deze reactie wordt wederom alle verantwoordelijkheid en betrokkenheid afgewezen.³⁹ Onderaan de brief is, volgens Warmtebedrijf Ede, geheel ten overvloede vermeld dat zij aan de producent (i.e. besloten vennootschap Bio-Energie De Vallei B.V.) heeft verzocht om haar extra informatie te verschaffen over de oorzaken van de warmtestoring begin 2024. Warmtebedrijf Ede verwacht de aangeleverde informatie de week erna te ontvangen en daarna te kunnen doorsturen.
- 24 Op 23 april 2025 stuurt Warmtebedrijf Ede, ditmaal via een medewerker in dienst van de holding Energie voor Elkaar B.V (hierna: Energie voor Elkaar), een memo met grafieken en een toelichting over de oorzaak van de storing in de warmtelevering.⁴⁰
- 25 Op 8 mei 2025⁴¹ heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen een technisch medewerker van de ACM en de medewerker van Energie voor Elkaar. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de ACM op 16 juni 2025⁴² schriftelijk verzocht om toezending van de telefonisch toegezegde informatie aan te leveren. Op 27 juni 2025⁴³ is door Warmtebedrijf Ede om uitstel verzocht en om aan te geven welke informatie de ACM precies wil ontvangen. Op maandag 30 juni 2025⁴⁴ is telefonisch twee weken uitstel gegeven, hetgeen op 2 juli 2025 per e-mail is bevestigd. In deze e-mail is bovendien toegelicht welke informatie de ACM wenst te ontvangen.
- 26 Op 30 juli 2025⁴⁵ heeft Warmtebedrijf Ede de verzochte informatie verstrekt aan de ACM.
- 27 Op 14 augustus 2025 heeft de ACM telefonisch aangekondigd dat zij 20 augustus 2025 een bedrijfsbezoek bij Warmtebedrijf Ede zal afleggen. Op 15 augustus 2025⁴⁶ heeft de ACM dit per brief bevestigd.

³³ ACM/IN/949960.

³⁴ ACM/UIT/656894.

³⁵ ACM/IN/954051.

³⁶ ACM/UIT/641162.

³⁷ ACM/IN/978216.

³⁸ ACM/UIT/646027.

³⁹ ACM/IN/978217.

⁴⁰ ACM/IN/982806.

⁴¹ ACM/INT/534848.

⁴² ACM/UIT/648136.

⁴³ ACM/IN/1002882 en ACM/IN/1002883.

⁴⁴ ACM/IN/1004184.

⁴⁵ ACM/IN/1014526.

⁴⁶ ACM/UIT/655759.

- 28 Op 20 augustus 2025⁴⁷ heeft de ACM een bedrijfsbezoek bij Warmtebedrijf Ede afgelegd. Na het bedrijfsbezoek heeft de ACM om informatie verzocht.⁴⁸
- 29 Op 29 augustus 2025⁴⁹ heeft Warmtebedrijf Ede informatie schriftelijk aangeleverd.

3.4. Zienswijzen

- 30 De ACM heeft op 10 oktober een conceptbesluit toegezonden aan verzoekers en aan Warmtebedrijf Ede, waarbij zij in de gelegenheid zijn gesteld om een zienswijze in te dienen. Beide partijen hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De ingediende zienswijzen hebben geleid tot tekstuele aanpassingen maar niet tot een andere afweging.

4. Feiten

Bedrijfsstructuur van de holding waar Warmtebedrijf Ede onderdeel is

- 31 Alle aandelen in Warmtebedrijf Ede worden gehouden door Groene Energie Ede B.V. De aandelen in Groene Energie Ede B.V. worden op hun beurt gehouden door Energie Voor Elkaar. Laatstgenoemde vennootschap houdt bovendien alle aandelen in Bio-Energie De Vallei B.V., een onderneming die warmte produceert, onder andere voor Warmtebedrijf Ede.

Warmteleverancier

- 32 Bewoners sluiten met Warmtebedrijf Ede een contract voor de levering van warmte aan de woning. De ACM beschouwt Warmtebedrijf Ede derhalve als een leverancier van warmte, zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Warmtewet.

Warmte-installatie en netwerk

- 33 De warmte wordt opgewekt op drie locaties in gemeente Ede, te weten door
- Bio-Energie De Vallei BV, adres: Dwarsweg 10 te Ede;
 - Bio Energie Ede BV, adres: Geerweg 11 te Ede;
 - Bio Energie Ede Noord BV, adres: Knuttelweg 10 te Ede.
- Deze drie entiteiten leveren warmte aan het warmtenet. Bio-Energie De Vallei B.V. bedient het westelijke deel, Bio-Energie Ede B.V. het zuidelijke deel, en Bio-Energie Ede Noord B.V. het oostelijke en noordelijke deel van het net. Elke locatie beschikt over twee duurzame ketelinstallaties op biograndstoffen. Daarnaast zijn bij Bio-Energie De Vallei B.V. twee aardgasinstallaties als back-up beschikbaar en bij Bio-Energie Ede B.V. één aardgasinstallatie.
- 34 Het warmtenetwerk bevat diverse controlepunten voor het meten van de warmtevraag en overdrachtspunten tussen het hoofdtransportnet en het lokale net. Deze overdrachtspunten worden aangeduid als warmteoverdrachtstations (WOS). De levering van warmte is vraaggestuurd, waarbij pieken doorgaans optreden in de ochtend (06:00–08:30 uur) en in de avond (17:00–21:00 uur). Om fluctuaties in de warmtevraag op te vangen, beschikken de installaties over warmtebuffers die fungeren als schokdempers tussen opwek en vraag.

Storing in de warmtelevering

- 35 In januari 2024 vond een storing plaats in de warmtelevering waardoor circa 700 huishoudens van 7 januari 2024 om 18.07 uur tot 8 januari 2024 om 18.25 uur geen warmte geleverd kregen. In de loop van 9 januari 2024 is de warmtelevering volledig hervat.

⁴⁷ ACM/UIT/656390.

⁴⁸ ACM/UIT/656390.

⁴⁹ ACM/IN/1024456.

- 36 De ACM concludeert dat uit de informatie van partijen blijkt dat Warmtebedrijf Ede geen storingscompensatie heeft uitbetaald voor deze storing.

Communicatie met bewoners

- 37 Op 30 mei 2024 heeft Warmtebedrijf Ede bewoners per brief meegedeeld dat de oorzaak van de storing is gelegen in een uitzonderlijke en ongelukkige samenloop van omstandigheden.
- 38 In het evaluatierapport over de oorzaak van de storing, dat is opgesteld door Warmtebedrijf Ede en gedeeld met bewoners, staat dat de oorzaak niet bij Warmtebedrijf Ede ligt, maar bij warmteproducent Bio-Energie de Vallei B.V. (hierna: Bio-Energie de Vallei). Warmtebedrijf Ede stelt dat om die reden de getroffen verbruikers geen recht hebben op storingscompensatie.⁵⁰
- 39 Naar aanleiding van het uitblijven van storingscompensatie hebben diverse bewoners signalen en een vijftal handhavingsverzoeken ingediend bij de ACM.

5. Standpunt van partijen

5.1. Verzoekers

- 40 Verzoekers hebben, met een beroep op diverse artikelen uit verschillende wetten, aangevoerd dat zij recht hebben op storingscompensatie voor de storing in de warmtelevering die plaats vond op 7 en 8 januari 2024. Daarnaast verzoeken zij de ACM om onderzoek te doen naar de handelspraktijken van Warmtebedrijf Ede en om passende maatregelen te treffen ter voorkoming van herhaling. Voorts bekritiseren verzoekers de gebrekkige communicatie en informatievoorziening door warmtebedrijf Ede. Alle stellingen van verzoekers zijn opgenomen in het handhavingsverzoek en worden hierna samengevat weergegeven.

1.1. Warmtebedrijf Ede moet storingscompensatie uitbetalen

- 41 Ten aanzien van het beroep op storingscompensatie verwijzen de bewoners naar artikel 3a van de Warmtewet. Dit artikel zou de verbruikers recht geven op compensatie bij een ernstige storing in de levering van warmte, tenzij de storing niet aan het warmtebedrijf kan worden toegerekend. Daarbij voeren de bewoners de volgende punten aan:
- Verantwoordelijkheid en toerekenbaarheid: Warmtebedrijf Ede is verantwoordelijk voor de warmtelevering aan eindgebruikers en kan deze verantwoordelijkheid niet afschuiven op een andere entiteit binnen dezelfde holdingstructuur. Bio-Energie de Vallei is onderdeel van dezelfde organisatie en de interne bedrijfsstructuren ontslaan het warmtebedrijf niet van haar verplichtingen jegens de consumenten.
 - Redelijkheid en billijkheid: Consumenten mogen verwachten dat Warmtebedrijf Ede zijn wettelijke verplichtingen nakomt en niet worden benadeeld door interne bedrijfsstructuren die buiten hun invloedssfeer liggen.
 - Contractuele verplichtingen en zorgplicht: Warmtebedrijf Ede heeft contractuele verplichtingen en een zorgplicht om een betrouwbare levering van warmte te waarborgen. Door de verantwoordelijkheid voor de storing af te schuiven, schendt Warmtebedrijf Ede deze verplichtingen.
 - Verplichtingen tot transparantie: Op basis van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur is Energie voor Elkaar verplicht om transparant te zijn over de oorzaken van storingen, de rechten van consumenten en de procedures voor compensatie. Het gebrek aan transparantie

⁵⁰ ACM/IN/1004229.

is in strijd met deze beginselen, wat leidt tot onzekerheid en ontevredenheid onder consumenten.

- Verantwoordelijkheid voor schade: Artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (onrechtmatige daad) stelt dat Energie voor Elkaar aansprakelijk kan worden gesteld voor schade veroorzaakt door storingen in de warmtevoorziening die te wijten zijn aan nalatigheid of onzorgvuldigheid. De weigering om compensatie te bieden kan als onrechtmatige daad worden aangemerkt, waardoor het bedrijf aansprakelijk is voor de geleden schade.
- Onredelijke algemene voorwaarden: Artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek stelt dat algemene voorwaarden die onredelijk bezwarend zijn voor de consument, vernietigd kunnen worden. De algemene voorwaarden van Warmtebedrijf Ede, die compensatie bij storingen uitsluiten, zijn onredelijk bezwarend en beperken de rechten van de consument onterecht.
- Misbruik van economische machtspositie: Artikel 24 van de Mededingingswet verbiedt het misbruik van een dominante positie op de markt. Warmtebedrijf Ede misbruikt zijn economische machtspositie door onredelijke voorwaarden op te leggen en compensatie te weigeren, wat concurrentie belemmert en de keuzevrijheid van consumenten beperkt.

- 42 Ten aanzien van de oorzaak van de storing stellen verzoekers dat er in feite drie oorzaken worden genoemd in het rapport. Dit betreft allereerst de weersomstandigheden, namelijk een periode van vier maanden met bovengemiddelde regenval. Dit had naar verluidt een negatieve invloed op de kwaliteit van de biograndstoffen, wat betekent dat de snippers veel te nat waren. Het bedrijf verzuimt te vermelden dat het zelf geen overdekte opslag heeft geregeld en structureel biomassa van inferieure kwaliteit inkoopt. Dit leidt ertoe dat "uitzonderlijke stookprotocollen van toepassing" zijn, wat in gewone taal betekent dat omwonenden worden blootgesteld aan rook en stank. Als tweede oorzaak wordt genoemd dat er sprake was van een verkeerde inschatting. Verzoekers stellen dat er sprake is van structureel verkeerde inschattingen in de bedrijfsvoering, wat neerkomt op mismanagement. Als derde oorzaak wordt volgens verzoekers genoemd dat het tijd kost om na uitval de installaties weer op te starten. Verzoekers achten dit vanzelfsprekend maar stellen dat de oorzaak van de storing te voorkomen was.

1..2. Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie de Vallei zijn feitelijk dezelfde organisatie

- 43 Verzoekers stellen dat Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei feitelijk één en dezelfde organisatie zijn. Hierdoor zou Warmtebedrijf Ede verplicht zijn om compensatie te bieden in geval van ernstige storingen. Verzoekers onderbouwen dit door te verwijzen naar de bedrijfshistorie van beide organisaties, beide opgericht door [VERTROUWELIJK]. Beiden vallen onder dezelfde holdingstructuur: Energie voor Elkaar. Onder deze holding opereren zeventien dochterondernemingen, waaronder Bio-Energie De Vallei en Groene Energie Ede B.V. laatstgenoemde is direct verantwoordelijk zijn voor Warmtebedrijf Ede en de biomassacentrales. [VERTROUWELIJK] is als bestuurder van veel van deze bedrijven zelfstandig bevoegd. Warmtebedrijf Ede beheert hierdoor zowel de infrastructuur als de warmteproductie (de biomassacentrales) en de levering aan klanten.
- 44 Ter verdere onderbouwing van bovenstaande stelling dat Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei feitelijk één organisatie zijn en Warmtebedrijf Ede daarom verplicht is om storingscompensatie uit te betalen. Verzoekers stellen het volgende:
- Doorwerking van deelnemingsverhoudingen: Volgens de Nederlandse wetgeving kan een dochteronderneming worden gezien als onderdeel van de moederonderneming wanneer deze laatste een overheersende invloed uitoefent.
 - Aansprakelijkheid en schadevergoeding: Artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een organisatie aansprakelijk kan worden gesteld voor schade veroorzaakt door nalatigheid of onzorgvuldigheid. Gezien de geïntegreerde structuur en de centrale rol van [VERTROUWELIJK], kan Warmtebedrijf Ede niet ontkennen verantwoordelijk te zijn voor

storingen veroorzaakt door Bio-Energie De Vallei. Hierdoor ontstaat volgens verzoekers de verplichting tot schadevergoeding.

- Transparantie en consumentenbescherming: De Warmtewet vereist transparantie van warmtebedrijven ten aanzien van hun structuur en eigendom. De verwevenheid van Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei en de gezamenlijke controle door Energie voor Elkaar moeten duidelijk worden gecommuniceerd aan de klanten. Het ontbreken van deze transparantie kan als een misleiding van consumenten worden beschouwd, wat juridische consequenties kan hebben.

1.3. Gebrekkige informatievoorziening en misleidingen in het evaluatierapport

- 45 Verzoekers stellen dat het evaluatierapport van Warmtebedrijf Ede meerdere onjuistheden en halve waarheden bevat die als misleiding of zelfs valsheid in geschrifte kunnen worden aangemerkt. Zij benoemen in dit kader:
- Het rapport stelt dat een verminderde warmtelevering zoals deze voor het eerst is voorgekomen en dat het omgaan met een dergelijke situatie voor iedereen nieuw is. Verzoekers menen dat dit aantoonbaar onjuist is en verwijzen hierbij naar een krantenartikel van de Gelderlander op 6 januari 2017 waarin staat: 'Stadswarmte in Ede valt uit tijdens bitterkoude nacht'. Hierbij werden 1.300 huishoudens getroffen. Toenmalig directeur [VERTROUWELIJK] ook toen dat het de eerste keer was. Door deze eerdere incidenten te negeren doet Warmtebedrijf Ede een bewuste poging om de ernst en herhaling van de problemen te verhullen, aldus verzoekers.
 - Misleidende informatie over biomassa: Het rapport beweert dat een vochtgehalte van 30-55% in de biomassa ideaal is voor de werking van de ketels. Volgens verzoekers spreken diverse deskundigen en interne medewerkers van het warmtebedrijf zelf dit tegen. Een procesoperator stelt dat 25% vochtgehalte ideaal is voor de KARA-installaties. Voorts bevestigt een omgevingsdeskundige in zijn advies aan de Edese gemeenteraad dat de installaties behoren te worden gestookt met brandstoffen met een vochtpercentage van minder dan 25%.
 - Verkeerde voorstelling van feiten: Het rapport vermeldt dat nat stoken innovatief is en dat de ketelinstallatie gemaakt is om zeer vochtige biograndstoffen te verwerken. Verzoekers stellen dat dit wordt tegengesproken door de feitelijke operationele problemen en vervuiling van de ketels door laagwaardige biomassa. Het gebruik van inferieure biomassa wordt door interne bronnen bij het warmtebedrijf consistent als problematisch aangemerkt, wat in schril contrast staat met de positieve presentatie in het rapport.
 - Gebrekkige maatregelen en onderbezetting: Het rapport van de omgevingsdeskundige wijst op het ontbreken van een cruciale maatregel in de evaluatie: het continu meten en registreren van representatieve verbrandingsparameters, zoals vuurhaardtemperatuur en zuurstofpercentage. De evaluatie van Warmtebedrijf Ede stelt volgens verzoekers dat de verminderde warmtelevering de professionaliteit en samenwerking intern heeft versterkt. Echter, kort na de publicatie van het rapport hebben verzoekers vernomen dat er meldingen zijn over onderbezetting, slechte interne communicatie, gebrekkige opleiding van nieuwe medewerkers en het gebruik van inferieure biomassa. Deze interne problemen worden in het rapport volledig genegeerd, aldus verzoekers.

5.2. Warmtebedrijf Ede

- 46 Warmtebedrijf Ede stelt zich op het standpunt dat het geen storingscompensatie hoeft te betalen, omdat er geen storing heeft plaatsgevonden in het warmtenet, maar in de productie-installatie van de producent van warmte.

- 47 Warmtebedrijf Ede heeft op drie momenten inhoudelijk gereageerd op het handhavingsverzoek van verzoekers. Hierna zullen de stellingen die daarin zijn genoemd worden samengevat.
- 48 In de eerste reactie van Warmtebedrijf Ede van 29 november 2024⁵¹ stelt zij dat het geven van een cautie en het voldoen aan de informatieplicht niet aan de orde is, omdat de kwestie zich niet in fase van opsporing bevindt en verzoekt om de gedateerde handhavingsverzoeken. Daarnaast geeft Warmtebedrijf aan dat er geen sprake is van gedeelde bestuursleden of leidinggevenden tussen Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei. Warmtebedrijf Ede stelt dat de operationele activiteiten van beide organisaties gescheiden zijn, omdat Warmtebedrijf Ede warmte levert en de juridische en commerciële activiteiten daarvoor verricht en Bio-Energie de Vallei warmte produceert en de daarvoor benodigde installatie exploiteert. Er zou geen sprake zijn van een exclusief samenwerkingsverband of onderlinge afhankelijkheden tussen beide organisaties (anders dan in geval van uitval van één van de andere installaties in Ede). Er zijn derhalve ook geen voorwaarden van toepassing of overeenkomsten gesloten tussen beide bedrijven. Ten aanzien van de gevraagde documenten over de storing in de warmtelevering verwijst Warmtebedrijf Ede naar Bio-Energie De Vallei. Warmtebedrijf Ede stelt dat er geen storing is geweest in haar net maar dat er geen energie werd geleverd door de producent van warmte. Dit is de reden dat er geen verklaring van de leidinggevende van Warmtebedrijf Ede wordt gegeven wat de oorzaak is van de storing.
- 49 In de tweede reactie van een medewerker van het bedrijf ECOfocus B.V., een andere dochteronderneming van Energie Voor Elkaar, van 5 december 2024⁵² bevatte de notariële stukken die in de eerste reactie zijn toegezegd.
- 50 In de derde reactie van Warmtebedrijf Ede wordt verzocht om de gedateerde handhavingsverzoeken.⁵³ Tevens wordt aangegeven dat de cautie wordt beschouwd als niet gegeven gelet op de fase van het onderzoek (namelijk bestuurlijk toezicht) en het ontbreken van mogelijkheden om een punitieve sanctie op te leggen. Er wordt aangevoerd dat door de eerdere reactie van de ACM Warmtebedrijf Ede erop had mogen vertrouwen dat het onderzoek naar de oorzaak van de warmtestoring compleet en daarmee afgesloten was. Voorts wordt aangegeven dat artikel 3a Warmtewet niet van toepassing is omdat geen sprake is van de situaties die zijn genoemd uit lid 1 en indien de ACM oordeelt dat dit wel het geval is, doet zij een beroep op overmacht uit artikel 3a lid 2 van de Warmtewet. Warmtebedrijf Ede stelt tevens dat zij niet in staat is om te antwoorden op de vragen van de ACM omdat deze vragen betrekking hebben op een andere entiteit, namelijk de producent Bio-Energie De Vallei.
- 51 Op 23 april 2025 ontvangt de ACM een memo met toelichting van Energie Voor Elkaar, de holding van Warmtebedrijf Ede.⁵⁴ De memo is op 28 juli 2025 ingetrokken en vervangen door een nieuw memo. De memo beschrijft de oorzaak van de storing in de warmtelevering op 8 en 9 januari 2024. Opnieuw wordt toegelicht dat de storing zou zijn gelegen in de productie-installatie van Bio-Energie De Vallei waardoor geen recht op storingscompensatie zou bestaan. In de memo wordt inhoudelijk ingegaan op de gebeurtenissen.
- Op vrijdag 5 januari 2024 is één van de vier ketelinstallaties preventief schoongemaakt en zou dat weekend opnieuw in gebruik worden genomen. Op vrijdag is begonnen met het op locatie bijmengen van startbiograndstoffen. Over startbiobrandstoffen is door Warmtebedrijf Ede verklaard dat die droger zijn en sneller warmte ontwikkelen zodat in korte tijd de temperatuur snel om hoog gaat. Later die dag bleek er nog een ketelinstallatie uitgeschakeld moest worden voor tussentijds onderhoud. De noodzaak voor frequenter

⁵¹ ACM/IN/937417.

⁵² ACM/IN/954051.

⁵³ ACM/IN/978217.

⁵⁴ ACM/IN/982806. De memo is op 28 juli ingetrokken en vervangen door een nieuw memo en geregisterd als ACM/IN/1014526.

tussentijdse schoonmaken is volgens Warmtebedrijf Ede gerelateerd aan het feit dat de biograndstoffen meer vocht bevatten dan regulier het geval is.

- Op zaterdag 6 januari 2024 is geconstateerd dat er in vier ketels (waaronder de twee ketels van vrijdag) bijgemengd moest worden met startbiograndstoffen, omdat de biograndstof in de ketel te nat was. Het bijmengen van startbiobrandstoffen had echter niet het gewenste effect dat de ketels weer in bedrijf kwamen. Op Bio-Energie Ede Noord BV aan de Knuttelweg ging de temperatuur in beide ketelinstallaties naar beneden. Volgens het warmtebedrijf ontstonden op deze dag de eerste signalen van vermogensverlies in de installaties. De keteltemperaturen bleven in de nacht van 6 op 7 januari 2024 dalen als gevolg van een hoog vochtgehalte van de gebruikte biograndstoffen. Dit leidde tot een structurele verlaging van het geleverde vermogen.
- Zondag 7 januari 2024 escaleerde de situatie verder toen de warmtebuffers volledig waren leeggelopen. Vanaf dat moment moet het warmtenetwerk volledig worden gevoed door directe warmteproductie uit de ketels. Omdat de ketelinstallaties echter niet meer in staat waren om voldoende temperatuur en vermogen te leveren, ontstonden op meerdere locaties leveringsproblemen. Gedurende de hele dag op 7 januari was er sprake van instabiele ketelprestaties, waarbij het vermogen fluctueerde en steeds vaker onvoldoende bleek om de warmtevraag te dekken.
- Maandag 8 januari 2024 was de situatie zodanig verslechterd dat meerdere ketels volledig uitvielen.
- Dinsdag 9 januari 2024 herstelden de installaties zich zodanig dat het benodigde vermogen weer geleverd kon worden.

6. Beoordeling

6.1. Belanghebbendheid

- 52 Alvorens de ACM toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van een handhavingsverzoek moet worden nagegaan of het verzoek voldoet aan de formele vereisten uit de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Eén van de vereisten is dat de verzoeker belanghebbende moet zijn in de zin van artikel 1:2 Awb. Hiervoor geldt dat sprake moet zijn van een eigen, persoonlijk, objectief bepaalbaar, rechtstreeks en actueel belang.
- 53 De ACM heeft in totaal 41 meldingen van bewoners ontvangen over de warmtestoring, waarvan circa twintig zijn geformuleerd als handhavingsverzoek. Uiteindelijk is het formele handhavingsverzoek ingediend en geformaliseerd door vijf bewoners. Verzoekers zijn woonachtig in de wijk waar Warmtebedrijf Ede warmte levert. Vaststaat dat zij direct zijn getroffen door de storing in de warmtelevering die heeft plaatsgevonden tussen 7 januari en 9 januari 2024.
- 54 De ACM is van oordeel dat verzoekers belanghebbend zijn bij het handhavingsverzoek. Zij hebben een eigen, objectief bepaalbaar, persoonlijk, rechtstreeks en actueel belang bij de levering van warmte aan hun woning. Bovendien hebben zij een direct belang bij de beoordeling van de compensatieplicht op grond van artikel 3a van de Warmtewet.

6.2. De klachten

- 55 De ACM onderscheidt de volgende klachten:
1. Warmtebedrijf Ede moet storingscompensatie betalen op grond van de Warmtewet;
 2. Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie de Vallei zijn één organisatie en daarom moet Warmtebedrijf Ede storingscompensatie betalen;
 3. Het evaluatierapport dat is opgesteld door Warmtebedrijf Ede is onjuist en misleidend;
 4. Verzoekers vragen ACM om een onderzoek te doen naar de handelspraktijken van Warmtebedrijf Ede en om passende maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.
- 56 De ACM zal de bovenstaande argumenten in de genoemde volgorde behandelen.

6.3. Klacht 1 Storingscompensatie

- 57 Niet in geschil is dat zich een storing tussen 7 januari 2024 en 9 januari 2024 heeft voorgedaan. Gedurende deze periode hebben bewoners te maken gehad met een onderbreking in de levering van warmte. Bewoners hebben bij het Warmtebedrijf aangegeven dat zij hiervoor gecompenseerd willen worden. Verzoekers stellen dat Warmtebedrijf Ede op grond van de Warmtewet verplicht is om storingscompensatie te betalen. Warmtebedrijf Ede stelt dat zij daartoe niet verplicht is, omdat de oorzaak van de storing is gelegen in de productie-installatie. De ACM oordeelt als volgt.

Wettelijke grondslag

- 58 Op grond van artikel 3a, eerste lid, van de Warmtewet is een warmteleverancier verplicht om bij een ernstige storing in de levering van warmte een compensatie te betalen aan verbruikers, wanneer de oorzaak daarvan is gelegen in:
- Het warmtenet van de leverancier,
 - De afleverset voor warmte (indien deze in eigendom is van leverancier);
 - De aansluiting; of
 - Het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.

Artikel 1 van de Warmteregeling definieert een storing als *“iedere onderbreking van de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte.”* Van een ernstige storing is sprake indien de storing langer dan 8 uur duurt.⁵⁵

- 59 Artikel 3a, tweede lid, van de Warmtewet bepaalt dat geen compensatie verschuldigd is indien de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de warmteleverancier of netbeheerder kan worden toegerekend. Artikel 4a van de Warmteregeling geeft uitleg wanneer er sprake is van een extreme situatie die niet aan de warmteleverancier of netbeheerder kan worden toegerekend. Er moet sprake zijn van een niet te voorziene gebeurtenis of situatie die redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder of warmteleverancier. Voorts moet de situatie niet beïnvloed kunnen worden door de netbeheerder of leverancier. Alleen als aan deze cumulatieve voorwaarden is voldaan kan een leverancier of netbeheerder zich beroepen op deze uitzondering. De wetgever legt de bewijslast in deze situatie bij de warmteleverancier.⁵⁶

⁵⁵ Volgens artikel 4 van de Warmteregeling.

⁵⁶ Regeling van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van 2 april 2019, nr. WJZ / 19065655, tot wijziging van de Warmteregeling

Wettelijke grondslagen die niet van toepassing zijn

60 Verzoekers hebben naast de Warmtewet diverse wettelijke grondslagen aangedragen ter onderbouwing van het uitkeren van storingscompensatie. Verzoekers hebben genoemd, derhalve niet verder onderbouwd:

- Strijd met de redelijkheid en billijkheid;
- Strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur;
- Artikel 6:162 BW (onrechtmatige daad);
- Artikel 8 Warmtewet (meetverplichting);
- Artikel 6:233 sub a BW (onredelijke algemene voorwaarden);
- Artikel 24 Mededingingswet (misbruik van economische machtspositie)

Het argument dat Warmtebedrijf Ede verantwoordelijk is voor de warmtelevering en deze verantwoordelijkheid niet kan afschuiven op een andere entiteit binnen dezelfde holdingstructuur, evenals het argument van de redelijkheid en billijkheid, wordt behandeld in paragraaf 6.4 respectievelijk 6.5.

61 Algemene beginselen van behoorlijk bestuur zijn niet van toepassing, omdat Warmtebedrijf Ede geen overheidsorganisatie is.

62 De ACM beoordeelt niet of sprake is van een onrechtmatige daad of onredelijke algemene voorwaarden. Dit is voorbehouden aan de civiele rechter.

63 Artikel 24 Mededingingswet verbiedt misbruik van een economische machtspositie, maar het enkel hebben van een monopoliepositie (zoals dat het geval is bij warmtenetten) is niet verboden. De ACM heeft geen reden aan te nemen dat er sprake is van een overtreding van artikel 24 Mededingingswet.

64 De ACM concludeert dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. De beoordeling vindt plaats op grond van de Warmtewet en de onderliggende wetgeving.

Beoordeling storingscompensatie

65 Zoals vastgesteld, heeft zich een storing voorgedaan die langer heeft geduurd dan acht uur. Daarmee kwalificeert deze als een ernstige storing in de zin van artikel 3a van de Warmtewet. Gedurende deze periode hebben getroffen verbruikers geen of slechts beperkt warmte ontvangen via het warmtenet van Warmtebedrijf Ede. Hoewel Warmtebedrijf Ede stelt dat geen sprake is van een storing in het warmtenet, rust de bewijslast voor deze stelling bij het bedrijf.

66 Warmtebedrijf Ede stelt dat de storing is veroorzaakt door een probleem in de productie-installatie van producent Bio-Energie De Vallei. De ACM heeft herhaaldelijk verzocht om onderbouwing van deze stelling. Uit de aangeleverde documentatie concludeert de ACM dat Warmtebedrijf Ede heeft aangetoond dat de problemen in de productie-installatie de directe oorzaak is geweest van de storing. De ACM schetst hieronder de gebeurtenissen en onderbouwing van Warmtebedrijf Ede.

67 De ACM heeft een week na het plaatsvinden van de storing voor het eerst informatie opgevraagd bij Warmtebedrijf Ede over de oorzaak van de storing. Na een rappel is deze informatie toegezonden. In februari 2024 is het evaluatierapport verstrekt dat op de website van Warmtebedrijf Ede is gepubliceerd en met bewoners is gedeeld. Dit rapport vormde op dat moment een onderbouwing van de oorzaak van de storing. In maart 2024 is opnieuw informatie verstrekt.

68 Nadat 41 meldingen van consumenten waren ontvangen over de oorzaak van de storing en de communicatie daarover, heeft de ACM aanvullende vragen gesteld aan Warmtebedrijf Ede. Nog voordat een antwoord op deze vragen werd ontvangen, ontving de ACM diverse handhavingsverzoeken. Naar aanleiding daarvan heeft de ACM meermaals om aanvullende

informatie gevraagd. Hoewel het evaluatierapport van februari 2024 een toelichting gaf op de vermoedelijke oorzaak van de storing, ontbrak specifieke technische informatie die deze toelichting onderbouwde.

- 69 ACM heeft derhalve verzocht om de volgende technische informatie te verstrekken:
- Documenten die feitelijk aantonen dat er sprake was van een storing in de productie(-installatie);
 - Informatie dat de vochtige brandstof heeft bijgedragen aan de verminderde warmtelevering en hoe deze verminderde levering is vastgesteld;
 - Informatie over eventuele afwijkingen in de warmtevraag, het functioneren, en/of de aansturing van het warmtenet in de periode voorafgaand aan de verminderde warmteleveringen, die mogelijk hebben bijgedragen aan het optreden, de duur of de ernst van de verminderde warmtelevering;
 - Een verklaring van de leidinggevende van Warmtebedrijf Ede waarin deze het storingsrapport van Warmtebedrijf Ede onderschrijft en de genoemde oorzaak bevestigt.
- 70 ACM heeft viermaal verzocht om deze informatie. In de eerste drie reacties van Warmtebedrijf Ede werd volstaan met een ontkenning van toepasselijke regelgeving en verantwoordelijkheid. Pas in een latere brief werd vermeld dat Warmtebedrijf Ede de producent (Bio-Energie De Vallei) had verzocht om aanvullende informatie. Ook in latere correspondentie werd aangegeven dat de gevraagde informatie nog niet beschikbaar was. Dit bevreemde de ACM, mede omdat Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei behoren tot dezelfde holding, dezelfde directeur hebben en op hetzelfde adres zijn gevestigd.⁵⁷
- 71 Op 23 april 2025 heeft Warmtebedrijf Ede, via een medewerker van de holding Energie voor Elkaar, een memo met grafieken en toelichting verstrekt. De ACM constateerde enkele tegenstrijdigheden tussen de memo en het evaluatierapport.
- 72 Zo stelt het evaluatierapport dat de warmteproductie vanaf zondagmiddag 7 januari onvoldoende zou zijn geweest (managementsamenvatting van het evaluatierapport). Dat de warmteproductie op dat moment daalde, wordt ondersteund door de grafieken in de verstrekte memo. Hieruit blijkt dat rond het middaguur de output van ketel CPB sterk daalde, de temperatuur naar het warmtenet afnam en de beschikbare warmte tot nul daalde. In de aangeleverde memo wordt echter gesteld dat in de ochtend van 7 januari al een sterke daling van het drukverschil over het systeem zichtbaar was, wat zou wijzen op een gebrek aan stroming en warmtelevering. Dit is in de memo ook zichtbaar, waar om 09:00 uur 's ochtends een daling van de druk wordt waargenomen.
- 73 In de (vervallen) memo van 23 april 2025⁵⁸ wordt aangegeven dat op vrijdag 5 januari 2024 één van de vier ketelinstallaties preventief is schoongemaakt en dat deze dat weekend opnieuw in gebruik zou worden genomen. Op vrijdag is begonnen met het op locatie bijmengen van startbiograndstoffen. Over deze startbiobrandstoffen is door heeft Warmtebedrijf Ede verklaard dat ze droger zijn en sneller warmte ontwikkelen zodat de temperatuur in korte tijd snel stijgt. Later die dag bleek dat nog een ketelinstallatie moest worden uitgeschakeld voor tussentijds onderhoud. De noodzaak voor frequenter tussentijdse schoonmaken is volgens Warmtebedrijf Ede gerelateerd aan het feit dat de biograndstoffen meer vocht bevatten dan gebruikelijk is. Verder staat in de memo dat op zaterdag 6 januari 2024 is geconstateerd dat in vier ketels (waaronder de twee van vrijdag) moest worden bijgemengd met startbiograndstoffen, omdat de biograndstof in de ketel te nat was. Het bijmengen van startbiobrandstoffen had echter niet het gewenste effect: de ketels kwamen niet opnieuw in bedrijf. Bij Bio Energie Ede Noord B.V. aan de Knuttelweg daalde de temperatuur in beide ketelinstallaties. Volgens het eerdere evaluatierapport betrof dit een zeer

⁵⁷ Zie voor de holdingstructuur randnummer 31.

⁵⁸ ACM/IN/1014526.

uitzonderlijke situatie. Bewoners plaatsen hier hun vraagtekens bij. Volgens hen weet een producent immers welke verhouding natte en droge biomassa nodig is om verbranding te realiseren en daarmee de ketels op de gewenste temperatuur te krijgen. De omstandigheden in januari waren niet anders dan de omstandigheden op andere winterdagen. Niet ter discussie staat dat de biomassa door Bio-Energie de Vallei niet overdekt wordt opgeslagen en daardoor nat is wanneer deze wordt gebruikt in de stookinstallatie. Warmtebedrijf Ede heeft niet onderbouwd waarom de situatie in januari 2024 anders zou zijn geweest dan op een willekeurige andere (januari)dag.

- 74 De memo stelt dat de gasketel op de Geerweg fungeert als back-up voor het warmtenet dat normaliter door de ketels aan de Knuttelweg wordt gevoed. Volgens het rapport kampte de locatie Geerweg op 7 januari eveneens met storingen, waarbij een essentieel component voor de gasketels pas in de ochtend van 8 januari weer beschikbaar zou zijn. Uit de gegevens in afbeelding 10 blijkt echter dat de gasketel op de Geerweg al vanaf middernacht op 8 januari vrijwel op vol vermogen draaide. Deze constatering is volgens ACM niet in overeenstemming met de weergave in de memo.
- 75 In een telefonisch gesprek bevestigde een medewerker van Energie Voor Elkaar dat deze tegenstrijdigheden bestaan en is toegezegd dat aanvullende informatie aan de ACM zou worden verstrekt. Na rappel is deze informatie verstrekt en bleek dit niet de oorzaak van de storing feitelijk aan te tonen.
- 76 Tijdens het bedrijfsbezoek op 20 augustus 2025 zijn afspraken gemaakt om de ontbrekende informatie alsnog te verstrekken. Op 29 augustus 2025 heeft Warmtebedrijf Ede een nieuwe memo aangeleverd. Deze memo bevat een nadere toelichting en onderbouwt dat de storing is veroorzaakt door problemen in de productie-installatie en niet in het warmtenet. Concreet bevat de memo een toelichting op de werking van de warmtelevering, grafieken van het geproduceerde vermogen van alle opwekkers en grafieken van het geleverde drukverschil aan het transportnet. De grafieken tonen de aanvoertemperatuur van de getroffen WOS'en. Hieruit is op te maken dat de productie van warmte stokte en er onvoldoende warmte geleverd kon worden aan het warmtenet van Warmtebedrijf Ede. Alle gestelde vragen zijn hiermee beantwoord en eventuele misverstanden zijn opgehelderd. De ACM constateert dat er geen twijfel bestaat over de oorzaak van de warmtestoringen en dat Warmtebedrijf Ede deze feitelijk en voldoende heeft aangetoond. Tevens concludeert de ACM dat géén overtredingen van artikel 3a Warmtewet zijn vastgesteld, zodat er geen sprake is van een compensatieplicht of aanleiding voor handhavend optreden.
- 77 De ACM wijst de eerste klacht af.

6.4. Klacht 2 Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie de Vallei zijn één organisatie

- 78 De tweede klacht ziet erop dat volgens verzoekers Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie De Vallei als één en dezelfde organisatie beschouwd kan worden. De ACM beoordeelt dit als volgt.
- 79 Volgens artikel 1a, eerste lid van de Warmtewet is deze wet van toepassing op de levering van warmte aan verbruikers door een leverancier. De ACM is belast met het toezicht op de naleving van de Warmtewet door leveranciers. Zoals uiteengezet in randnummer 32 kwalificeert Warmtebedrijf Ede als warmteleverancier in de zin van de Warmtewet. Warmtebedrijf Ede valt hierdoor onder het toezicht van de ACM. Bio-Energie de Vallei houdt zich bezig met het produceren van warmte door middel van het stoken van biomassa en houdt zich niet bezig met het leveren van warmte aan verbruikers. Bio-Energie de Vallei is daardoor producent van warmte en valt daarmee buiten het toezicht op de naleving van de Warmtewet van de ACM.

- 80 Dat Warmtebedrijf Ede en Bio-Energie de Vallei als één en dezelfde organisatie beschouwd kunnen worden is derhalve voor de ACM niet relevant. Immers, de verplichtingen in de Warmtewet richten zich tot Warmtebedrijf Ede. Dat Warmtebedrijf Ede zich bij uitvoering van haar taken bedient van andere organisaties verandert niets aan haar wettelijke verplichtingen en het toezicht van de ACM daarop. ACM neemt de klacht derhalve mee in beoordeling van de verplichtingen van Warmtebedrijf Ede uit de Warmtewet, waaronder transparantie en informatievoorziening.
- 81 De ACM wijst de tweede klacht af.

6.5. Klacht 3 en 4 Misleiding evaluatierapport en gebrekkige informatievoorziening en communicatie

- 82 Verzoekers stellen dat het evaluatierapport van Warmtebedrijf Ede meerdere feitelijke onjuistheden en onvolledigheden bevat, die volgens hen kunnen worden aangemerkt als misleidend of zelfs valsheid in geschrifte. Bovendien bekritiseren verzoekers de gebrekkige informatievoorziening en de communicatie door Warmtebedrijf Ede. De ACM beoordeelt dit als volgt.
- 83 De ACM heeft kennisgenomen van de bezwaren van verzoekers ten aanzien van de inhoud van het evaluatierapport. De ACM merkt op dat het rapport is opgesteld door een extern bureau in opdracht van Warmtebedrijf Ede en geen formeel onderdeel uitmaakt van de besluitvorming van de ACM. De ACM toetst in beginsel niet de juistheid van alle in het rapport opgenomen beweringen, tenzij deze van directe invloed zijn op de beoordeling van de naleving van wettelijke verplichtingen, zoals transparantie of informatieverstrekking aan gebruikers.
- 84 Zoals in paragraaf 6.3. is opgemerkt, komt de informatie in het rapport op meerdere punten niet overeen met de aanvullende documentatie en verklaringen van Warmtebedrijf Ede. Dit roept vragen op over de betrouwbaarheid van het rapport als bron voor feitelijke onderbouwing. De ACM concludeert dat na alle aangeleverde informatie echter wel feitelijk is aangetoond dat de oorzaak van de storing is gelegen in de productie-installatie en niet in het warmtenet, hetgeen ook is verklaard in het evaluatierapport en de memo. Van misleiding is derhalve geen sprake.
- 85 Ten overvloede merkt de ACM op dat de informatievoorziening en communicatie van Warmtebedrijf Ede richting bewoners tijdens en na de storing niet op alle momenten optimaal is geweest. Hoewel de ACM dit als aandachtspunt signaleert, geeft dit op zichzelf geen aanleiding om een overtreding van wettelijke verplichtingen vast te stellen.
- 86 De ACM wijst klachten drie en vier af.

7. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt wijst de verzoeken om handhaving tegen Warmtebedrijf Ede af.

Den Haag,

Datum: **20 januari 2026**

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

drs. J.B. Smit
Teammanager Directie Toezicht 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 1: Juridisch kader

Warmtewet

Artikel 3a

1. *De leverancier keert aan een verbruiker een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering van warmte waarvan de oorzaak gelegen is in:*
 - a. *het warmtenet van de leverancier of de netbeheerder;*
 - b. *de afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;*
 - c. *de aansluiting, of*
 - d. *het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.*
2. *De leverancier is niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie als bedoeld in het eerste lid, indien de storing, bedoeld in dat lid:*
 - a. *het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend, of*
 - b. *minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:*
 - i. *hetzelfde warmtenet van de leverancier of de netbeheerder,*
 - ii. *dezelfde afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de leverancier;*
 - iii. *dezelfde aansluiting, of*
 - iv. *hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.*
3. *Bij ministeriële regeling worden regels gesteld over:*
 - a. *het bestaan van een ernstige storing als bedoeld in het eerste lid;*
 - b. *de hoogte van de compensatie bij een ernstige storing in de levering van warmte als bedoeld in het eerste lid, die voor storingen van verschillende tijdsduur verschillend kan worden vastgesteld;*
 - c. *het moment van aanvang en beëindiging van de verplichting tot het betalen van compensatie bij een ernstige storing in de levering van warmte als bedoeld in het eerste lid, en*
 - d. *het bestaan van een extreme situatie die niet aan de leverancier of verbruiker kan worden toegerekend als bedoeld in het tweede lid, onderdeel a.*

Warmteregeling

Artikel 4

1. *Als ernstige storing als bedoeld in artikel 3a, eerste lid, van de wet wordt aangemerkt een storing die langer duurt dan 8 uur.*
2. *De hoogte van de financiële compensatie per aansluiting van een verbruiker bedraagt EUR 35,- bij een storing met een duur van 8 tot 12 uur, vermeerderd met EUR 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur*

Artikel 4a

Met een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend wordt bedoeld een niet te voorzien gebeurtenis of situatie die:

- a. *redelijkerwijs buiten de controle van een netbeheerder of leverancier ligt en niet te wijten is aan een fout van een netbeheerder of leverancier;*
- b. *zo weinig voorkomt dat het oneconomisch zou zijn om daarmee rekening te houden in de reguleringssystematiek, en*
- c. *niet beïnvloed kan worden door de netbeheerder*

