



Besluit

Beslissing op bezwaar

Ons kenmerk : ACM/UIT/665313
Zaaknummer : ACM/25/198474
Datum : **18 december 2025**

Samenvatting

De ACM verklaart het bezwaar van de heer [VERTROUWELIJK] tegen het besluit van de ACM van 5 augustus 2025 niet-ontvankelijk omdat hij geen belanghebbende is bij het besluit. Dit betekent dat de ACM het bezwaar niet inhoudelijk behandelt.

1. Verloop van de procedure

1. Bij besluit van 5 augustus 2025 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) de aanvullende voorschriften aan de vergunning voor de levering van warmte aan kleinverbruikers van Eteck Warmte Holding B.V. (hierna: Eteck) ingetrokken (hierna: bestreden besluit).¹ Het bestreden besluit is op 25 augustus 2025 gepubliceerd op de website van de ACM.²
2. Op 30 september 2025 heeft de heer [VERTROUWELIJK] (hierna: bezwaarmaker) - mede namens de bewoners van het appartementencomplex waar hij woonachtig is - bezwaar gemaakt tegen het bestreden besluit.³ De ACM heeft verzocht om machtigingen van de bewoners.⁴ Omdat de ACM geen machtigingen heeft ontvangen behandelt de ACM het bezwaar als ingediend door bezwaarmaker zelf.
3. Op 22 oktober 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de ACM haar algemene toezicht op de Warmtewet aan bezwaarmaker heeft toegelicht.
4. Bezwaarmaker is niet gehoord omdat hij op 27 oktober 2025 per e-mail heeft aangegeven niet gehoord te willen worden.⁵
5. Eteck heeft op 23 november 2025 een schriftelijke zienswijze ingediend. Deze is aan bezwaarmaker toegezonden.⁶

2. Bestreden besluit

6. De ACM heeft bij besluit van 13 september 2022 een vergunning verleend voor het leveren van warmte aan verbruikers. Omdat Eteck nog niet aan alle voorwaarden voldeed, maar al wel

¹ Document ACM/UIT/651950.

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-beeindigt-extra-toezicht-op-warmteleverancier-eteck>

³ Document ACM/IN/1035165.

⁴ Document ACM/UIT/662605 en ACM/UIT/662872.

⁵ Document ACM/IN/1045280.

⁶ Document ACM/UIT/663059.

vergevorderde voorbereidingen had getroffen, is een vergunning verleend met aanvullende voorschriften.⁷ Eteck moest op uiterlijk 1 februari 2023 aan de aanvullende voorschriften voldoen.

7. Begin 2023 heeft Eteck documenten bij de ACM aangeleverd om aan te tonen dat zij voldeed aan de aanvullende voorschriften. De ACM ontving in die periode regelmatig klachten en signalen over tekortschietende dienstverlening en storingen bij enkele warmtenetten van Eteck. In februari 2024 heeft Eteck daarom een verbeterplan opgesteld. De ACM heeft in 2024 gemonitord welke verbeteringen Eteck heeft doorgevoerd. Begin 2025 heeft de ACM een nacontrole gedaan. De nacontrole zag op de storingsafhandeling en -compensatie, klachtenafhandeling, onderhoud, versturen van de nota, verbruik en de tariefstelling. Tijdens de nacontrole bleek dat Eteck aan de aanvullende voorschriften voldeed. De ACM heeft daarom de aanvullende voorschriften ingetrokken.

3. Bezwaargronden

8. Bezwaarmaker stelt dat de ACM onterecht de aanvullende voorschriften heeft ingetrokken. Volgens hem is er sprake van: (i) structureel gebrek aan warmtetapwatervoorziening, (ii) onvoldoende communicatie en nalatigheid, (iii) onrechtmatige verplichtingen aan bewoners, (iv) twijfels over kwaliteit en naleving, (v) onvoldoende en onduidelijke compensatieregeling, (vi) onjuiste facturatie en (vii) onredelijke verplichtingen en slechte coördinatie. Bezwaarmaker is woonachtig in een appartementencomplex waar Eteck warmte levert. Eteck heeft een monopoliepositie in zijn gebied waardoor hij geen keuze heeft voor een andere warmteleverancier.
9. Bezwaarmaker verzoekt de ACM het bestreden besluit te herzien en strenger toezicht te houden op Eteck. Daarnaast verzoekt bezwaarmaker om te waarborgen dat consumenten een correcte compensatie ontvangen conform de Warmtewet en om te onderzoeken of alternatieve leveranciers kunnen worden toegelaten om de monopoliepositie van Eteck te doorbreken.

4. Zienswijze Eteck

10. In haar zienswijze stelt Eteck dat bezwaarmaker geen belanghebbende is bij het bestreden besluit omdat een objectief bepaalbaar belang ontbreekt. Bezwaarmaker ervaart problemen op individueel niveau die hij uitlegt alsof er sprake is van een structureel probleem bij Eteck. Volgens Eteck is daar echter geen sprake van. Ook ontbreekt volgens Eteck een rechtstreeks belang. Bezwaarmaker lijkt via de weg van bezwaar invloed te willen uitoefenen voor de levering en afhandeling van storingen op zijn adres. Zijn situatie wordt niet beïnvloed door dit besluit.
11. Eteck herkent zich niet in het door bezwaarmaker geschetste beeld. De nacontrole had juist betrekking op de kernprocessen en de conclusie van de ACM was dat de prestaties van Eteck zijn verbeterd. Eteck heeft inzicht in en controle over de kernprocessen. En zij voldoet aan de verplichtingen die zij heeft als warmteleverancier. De leveringsproblemen in het appartementencomplex zijn verholpen en de compensatie is op 13 november 2025 uitbetaald.

5. Beoordeling van bezwaar door ACM

12. Voordat de ACM toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van het bezwaar, moet de ACM eerst beoordelen of bezwaarmaker belanghebbende is bij dit besluit. Uit de wet volgt namelijk dat alleen

⁷ Document ACM/UIT/651950, r-nr. 2.

een belanghebbende bezwaar kan maken tegen een besluit.⁸ Het begrip 'belanghebbende' is in de wet omschreven als "degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit betrokken is".⁹ De wetgever heeft met deze omschrijving een zekere begrenzing beoogd.¹⁰ Uit de rechtspraak volgt dat een persoon alleen belanghebbende is als hij een voldoende *objectief en actueel, eigen en persoonlijk* belang heeft dat rechtstreeks betrokken is bij het besluit. Als aan één van deze vereisten niet wordt voldaan, dan is bezwaarmaker geen belanghebbende bij dit besluit. De ACM is van oordeel dat bezwaarmaker geen belanghebbende is omdat in ieder geval rechtstreeks en persoonlijk belang ontbreekt. Dit licht de ACM hieronder toe.

13. Van een rechtstreeks belang is sprake als er een (mogelijk) oorzakelijk verband is tussen een besluit en de feitelijke belangen van een persoon. Bezwaarmaker heeft een contract met Eteck maar ondervindt geen concreet nadeel als gevolg van het bestreden besluit. Er is geen sprake van een oorzakelijk verband tussen het bestreden besluit en de problemen die bezwaarmaker heeft omschreven in zijn bezwaargronden. Het intrekken van de aanvullende voorschriften leidt er niet toe dat bezwaarmaker rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.
14. Van een persoonlijk belang is sprake als het belang van bezwaarmaker zich voldoende onderscheidt van het belang van een grote groep personen.¹¹ Het besluit tot intrekking van de aanvullende voorschriften richt zich tot Eteck. Eteck heeft circa 50.000 aansluitingen onder contract. Bezwaarmaker is één van de afnemers achter een van deze 50.000 aansluitingen. Dat Eteck een monopoliepositie heeft in zijn leveringsgebied maakt dit niet anders. Bezwaarmaker heeft geen persoonlijk belang omdat hij zich niet onderscheidt van andere afnemers van Eteck.
15. De ACM concludeert dat de belangen van bezwaarmaker niet rechtstreeks worden getroffen en het persoonlijk belang ontbreekt. De ACM komt aan de inhoudelijke behandeling van het bezwaar niet toe.

Toezicht Eteck

16. Ten overvloede merkt de ACM op dat het onderliggende besluit ziet op het intrekken van de aanvullende voorschriften van Eteck. Dit betekent echter niet dat er geen toezicht meer wordt gehouden op Eteck. Eteck moet als vergunninghouder blijven voldoen aan de voorschriften op het gebied van bijvoorbeeld de administratieve organisatie en haar financiële positie. De ACM houdt ook toezicht op de door de ACM vastgestelde maximale warmtetarieven. Ook controleert de ACM of Eteck geen onredelijk hoge rendementen behaalt met de levering van warmte. Verder monitort de ACM alle signalen die zij ontvangt. Wanneer daar aanleiding voor is, neemt de ACM contact op met de warmteleverancier. Een afnemer met leveringsproblemen neemt in eerste instantie zelf contact op met Eteck. Wanneer een afnemer er niet uit komt met Eteck, kan er een signaal of - bij een vermoedelijke overtreding van wet- en regelgeving - een verzoek tot handhaving worden ingediend bij de ACM. De ACM heeft haar toezicht op de Warmtewet aan bezwaarmaker toegelicht in het gesprek van 22 oktober 2025. Daar is hem ook de mogelijkheid voorgelegd om een handavingsverzoek in te dienen.

⁸ Zie artikel 1:3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb); artikel 8:1 in samenhang met artikel 7:1, eerste lid, van de Awb.

⁹ Artikel 1:2, eerste lid, van de Awb.

¹⁰ Zie Kamerstukken II 1988-1989, 21 221, nr. 3, p. 32-33.

¹¹ Zie o.a. Cbb 17 december 2024, ECLI:NL:CBB:2024:916.

6. Besluit

17. De Autoriteit Consument en Markt:

- verklaart bezwaarmaker niet-ontvankelijk in zijn bezwaar.

Den Haag, **18 december 2025**

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

mr. M.T.P.J. van Oers
Directeur Juridische Zaken

Als u belanghebbende bent, kunt u beroep instellen tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde beroepschrift naar het College van Beroep voor het bedrijfsleven, Postbus 20021, 2500 EA 's Gravenhage. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Meer informatie over de beroepsprocedure vindt u op www.rechtspraak.nl. U kunt ook digitaal beroep instellen, via www.rechtspraak.nl. Daarvoor moet u beschikken over een elektronische handtekening (DigiD).