



Besluit

Beslissing op bezwaar

Ons kenmerk : ACM/UIT/665311
Zaaknummer : ACM/25/198414
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 25 september 2025 heeft de heer [VERTROUWELIJK] (hierna: bezwaarmaker) bezwaar gemaakt tegen het bestreden besluit.³
3. Op 22 oktober 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden waarin de ACM haar algemene toezicht op de Warmtewet aan bezwaarmaker heeft toegelicht.
4. Eteck heeft op 10 november 2025 een schriftelijke zienswijze ingediend.⁴ Deze is aan bezwaarmaker toegezonden.⁵
5. Op de hoorzitting van 20 november 2025 heeft bezwaarmaker zijn bezwaarschrift toegelicht. Eteck was als derde belanghebbende op de hoorzitting aanwezig. Van de hoorzitting is verslag gemaakt.⁶ Het verslag van de hoorzitting is op 2 december 2025 aan partijen toegezonden.

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

¹ Document ACM/UIT/651950.

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

³ Document ACM/IN/1032947.

⁴ Document ACM/IN/1049433.

⁵ Document ACM/UIT/664680.

⁶ Document ACM/UIT/663792.

⁷ Document ACM/UIT/651950, r-nr. 2.

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, het 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. Bezwaarmaker is woonachtig in een appartementencomplex. Hij stelt dat in zijn appartementencomplex sprake is van (i) structurele storingen en gebrekkige levering, (ii) onvoldoende afhandeling van storingen en (iii) geen adequaat compensatiebeleid. Bezwaarmaker verzoekt de ACM het bestreden besluit te heroverwegen en Eteck te verplichten tot structurele verbetering van dienstverlening, een transparant en rechtvaardig compensatiebeleid en naleving van de wettelijke kwaliteitsnormen voor warmtelevering.
9. Op de hoorzitting heeft bezwaarmaker toegelicht dat hij geen direct nadeel ondervindt van het besluit tot intrekking. Zijn zorg is dat de hoeveelheid storingen en de afhandelingen daarvan erger worden als het verhoogde toezicht wordt opgeheven. Op langere termijn zijn klanten van Eteck gebaat bij de service en kwaliteit van levering van Eteck. Hij wenst met zijn bezwaar op te komen voor zijn eigen belang en die van andere afnemers en consumenten. Hij bevestigt dat de leveringsproblemen inmiddels zijn opgelost en Eteck hiervoor compensatie heeft betaald.

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

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 (voldoende) oorzakelijk verband is tussen een besluit en de feitelijke belangen van een persoon. Bezwaarmaker heeft een contract met Eteck maar hij 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 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 bezwaarmaker mogelijk onderdeel is van een kleine groep van personen die negatieve gevolgen heeft ervaren van de dienstverlening van Eteck 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 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 Directie 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).