



## Besluit

### Handhavingsbesluit tegen Energie Exploitatie De Trip B.V.

Ons kenmerk : ACM/UIT/658846  
Zaaknummer : ACM/24/191276  
Datum : **23 september 2025**

#### 1. Inleiding

1. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) is op 7 augustus 2024 een onderzoek gestart naar Energie Exploitatie De Trip B.V. (hierna: EETRIP).<sup>1</sup> De ACM is dit onderzoek gestart naar aanleiding van signalen waaruit blijkt dat EETRIP mogelijk kwalificeert als leverancier in de zin van de Warmtewet, maar zich mogelijk niet houdt aan de Warmtewet. Eerder heeft de ACM opgetreden tegen andere bedrijven die (indirect) gelieerd zijn aan de aandeelhouder van EETRIP.<sup>2</sup> Specifiek ten aanzien van EETRIP is er in de media meerdere malen bericht over problemen in de warmtelevering bij de betreffende appartementencomplexen.<sup>3</sup> Uit deze berichten blijkt dat het voor bewoners onduidelijk is wie zij kunnen aanspreken bij problemen met de warmtelevering. Verder blijkt uit gesprekken die de ACM met bewoners van de betreffende appartementencomplexen heeft gevoerd dat er onder andere sprake is van herhaaldelijke en langdurige storingen in de warmtelevering van de appartementencomplexen en dat er slecht wordt gecommuniceerd als er problemen met het warmtesysteem zijn.<sup>4</sup>
2. De ACM stelt met dit besluit vast dat EETRIP kwalificeert als leverancier in de zin van artikel 1, eerste lid van de Warmtewet (hierna: warmteleverancier) en zich niet aan de Warmtewet en het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) houdt. Met dit besluit wil de ACM bewerkstelligen dat EETRIP als warmteleverancier zijn wettelijke verplichtingen uit de Warmtewet (proactief en ten volle) naleeft, nu en in de toekomst. Ook wil de ACM met dit besluit onduidelijkheid bij de bewoners wegnemen ten aanzien van de rechten die zij hadden en hebben bij de warmtelevering door EETRIP.
3. Het is belangrijk dat een warmteleverancier de wettelijke verplichtingen die op hem rusten proactief en volledig naleeft. Dit heeft meerdere redenen. Ten eerste kunnen verbruikers van warmte niet overstappen naar een andere warmteleverancier. Deze verbruikers hebben bovendien slechts beperkte, of geen, mogelijkheden om voor een andere vorm van warmtevoorziening te kiezen. Verbruikers zitten daardoor in een kwetsbare positie, omdat zij overgeleverd zijn aan één partij waarvan zij verplicht zijn warmte af te nemen. Het gaat daarom om 'gebonden' verbruikers. Verbruikers hebben daarbij weinig middelen om zelf te controleren of de warmteleverancier zich wel of niet aan zijn wettelijke verplichtingen houdt. Een van de doelen van de Warmtewet is om deze gebonden verbruikers te beschermen. Dat doet de Warmtewet onder andere door de

<sup>1</sup> ACM/UIT/626681.

<sup>2</sup> Besluit van de ACM van 26 september 2019, ACM/UIT/521478; Besluit van de ACM van 26 november 2021, ACM/UIT/566056; Besluit van de ACM van 2 mei 2023, ACM/UIT/596587.

<sup>3</sup> <https://www.rtvutrecht.nl/video/5826455/geen-warm-water-of-verwarming-in-utrechtse-appartementencomplex-honderden-bewoners-de-dupe>; <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/3704895/utrechts-appartementencomplex-weer-zonder-warm-water-en-verwarming-lekkage-in-meterkast>; <https://www.ad.nl/utrecht/frustratie-bij-bewoners-appartementen-die-al-dagen-zonder-warm-water-zitten-iedereen-wijst-naar-elkaar-a32ded26/>; <https://www.ad.nl/utrecht/slechts-vier-dagen-konden-bewoners-appartementen-van-hete-douche-en-warm-huis-genieten-gaan-we-weer-ab1b60db/>; <https://www.duic.nl/algemeen/al-dagenlang-ijskoud-voor-huurders-op-nieuwbouwproject-de-trip/>.

<sup>4</sup> ACM/INT/532878; ACM/INT/532943; ACM/INT/532951.

informatieachterstand die verbruikers hebben ten opzichte van de warmteleverancier te verkleinen. Zo moet een warmteleverancier transparant zijn over de hoeveelheid en de kwaliteit van warmte die hij levert en onder welke voorwaarden. Dit versterkt de positie van gebonden verbruikers van warmte en draagt bij aan het draagvlak voor de warmtetransitie.

4. Ook is het belangrijk dat warmteleveranciers zich proactief melden bij de ACM, omdat dit de ACM in staat stelt haar toezichtstaken uit te voeren. Zo is een warmteleverancier op basis van de Warmtewet verplicht om zijn netten te melden bij de ACM en te voldoen aan de monitoringsverplichtingen van de ACM. Met die informatie houdt de ACM zicht op (het aantal) warmteleveranciers.
5. De ACM treedt in deze zaak op tegen de warmteleverancier EETRIP. De ACM is van oordeel dat EETRIP ten onrechte ontkent dat zij een warmteleverancier is en zich (daarom) ten onrechte niet aan de Warmtewet houdt. De ACM wijst EETRIP in dit besluit op haar verplichtingen op basis van de Warmtewet. Daarmee stelt de ACM de gebonden verbruikers in staat op te kunnen komen voor de rechten die de Warmtewet aan hen toekent. Het is aan EETRIP om ook de andere verplichtingen die uit de Warmtewet volgen proactief en ten volle na te leven.
6. Het besluit is als volgt ingedeeld. Hoofdstuk 2 beschrijft de betrokken onderneming en het warmtesysteem van EETRIP. In hoofdstuk 3 beoordeelt de ACM de gedragingen van EETRIP in het licht van de Warmtewet en het BW. Hoofdstuk 4 gaat in op de zienswijze van EETRIP op het conceptbesluit en de reactie van de ACM op deze zienswijze van EETRIP. Hoofdstuk 5 behelst de beslissing van de ACM (het dictum). Bijlage 1 bevat het wettelijk kader dat relevant is voor dit besluit. Bijlage 2 beschrijft het verloop van de procedure voorafgaand aan dit besluit.

## 2. Betrokken onderneming en het warmtesysteem

### 2.1. Betrokken onderneming

7. Energie Exploitatie De Trip B.V. (KVK-nummer 60412895) is een joint venture (50%/50%) tussen Calvin Holdco B.V. (KVK-nummer 80747108) (hierna: Calvin Holdco) en Giesbers Holding B.V. (KVK-nummer 24247383) (hierna: Giesbers). Calvin Holdco houdt tevens, en voor zover voor dit besluit relevant, indirect alle aandelen van de vennootschappen: Itho Daalderop B.V. (KVK-nummer: 11006307), Klimaatgarant B.V. (KVK-nummer 56703503) en Klimaatgarant Warmte B.V. (KVK-nummer 65878965). EETRIP heeft zelf geen operationele activiteiten. Deze activiteiten heeft zij uitbesteed aan [vertrouwelijk] (thans [vertrouwelijk]; hierna: [vertrouwelijk]).<sup>5</sup>

### 2.2. Warmtesysteem in gebouwen De Trip

8. Stichting Studentenhuisvesting (hierna: SSH) is eigenaar van de drie gebouwen Branding, Briljant en Kade, met adressen Helling 22 t/m 466 (even nummers), Helling 9 t/m 89 (oneven nummers) en Tagrijnkade 1 t/m 3 te Utrecht (hierna: Gebouwen De Trip) met een parkeergarage en buitenruimte. De Gebouwen De Trip omvatten onder meer 253 starterswoningen (80% sociale huur en 20% vrije sector).<sup>6</sup> SSH is, al dan niet via dochtervennootschap Jebber B.V., verhuurder van deze woningen. De woningen zijn voor ruimteverwarming en warm tapwater via een individuele aansluiting aangesloten op het warmtesysteem van EETRIP.

<sup>5</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Service Level Agreement KGS-EETRIP fiat Triodos.pdf.

<sup>6</sup> <https://www.jebber.nl/project/de-trip-rotsoord-utrecht/>.

9. Op 14 april 2014 heeft onder meer EETRIP de vennootschap COM4Trip B.V. (hierna: COM4Trip) opgericht.<sup>7</sup> COM4Trip is opgericht met als doel het realiseren van de Gebouwen De Trip, de realisatie van het warmtesysteem en de verplichtingen tot onderhoud en levering van warmte en het uitvoeren van meerjarig onderhoud.<sup>8</sup> Hiertoe heeft COM4Trip met SSH en Jebber B.V. een overeenkomst (hierna: Overeenkomst SSH-EETRIP) gesloten.<sup>9</sup> De [vertrouwelijk] vormt een onderdeel daarvan. EETRIP is de partij die dit onderdeel heeft uitgevoerd ([vertrouwelijk]) en uitvoert ([vertrouwelijk]).<sup>10</sup>
10. Het warmtesysteem in de Gebouwen De Trip betreft een WKO-systeem en bestaat kort gezegd uit de volgende elementen: een bronnensysteem (collectieve gesloten bodemlussen), twee collectieve warmtepompen die zich bevinden in de centrale technische ruimte en de zich in iedere woning bevindende individuele (booster)warmtepomp en boiler vat voor warm tapwater (hierna: het Systeem).<sup>11</sup> Ook overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport van warmte kunnen tot het Systeem behoren. De warmte uit het bronnensysteem wordt opgewaardeerd door de collectieve warmtepompen waarna deze warmte wordt doorgeleid naar de individuele aansluitingen van de woningen in de Gebouwen De Trip. In de woning wordt de warmte verder geleid naar de vloerverwarming ten behoeve van ruimteverwarming en naar de zich in de woning bevindende (booster)warmtepomp. Deze warmtepomp wordt gebruikt om het water in het boiler vat te verwarmen zodat het geschikt is voor warm tapwater.
11. In de overeenkomst die EETRIP met een bewoner, zijnde de huurder van de woning, sluit, is vermeld dat EETRIP eigenaar is van de installaties behorende tot het Systeem en ten behoeve van EETRIP een recht van opstal is of wordt gevestigd.<sup>12</sup>
12. EETRIP heeft aangegeven dat het Systeem wordt aangepast. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de zienswijze van EETRIP op het conceptbesluit waarbij ook deze – toekomstige – aanpassing van het Systeem aan de orde komt. In hetzelfde hoofdstuk wordt ook ingegaan op de zienswijze van EETRIP op de in het conceptbesluit gestelde overtredingen en de reactie van de ACM op deze zienswijze van EETRIP.

### 3. Beoordeling

13. In dit hoofdstuk bespreekt de ACM de kwalificatie van EETRIP als warmteleverancier (paragraaf 3.1) en beoordeelt de ACM de gedragingen van EETRIP in het licht van haar verplichtingen als warmteleverancier in de zin van de Warmtewet (paragraaf 3.2-3.5).

#### 3.1. Kwalificatie warmteleverancier

14. EETRIP stelt zich op het standpunt dat zij niet kan worden aangemerkt als leverancier van warmte in de zin van de Warmtewet,<sup>13</sup> omdat er volgens EETRIP geen warmte wordt geleverd in de zin van de Warmtewet.<sup>14</sup> EETRIP vindt dat daarom de wettelijke verplichtingen voor warmteleveranciers in de Warmtewet niet op haar van toepassing zijn.

<sup>7</sup> COM4Trip B.V. is inmiddels uitgeschreven uit het handelsregister.

<sup>8</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Bijlage 2 De Trip.pdf, p. 13.

<sup>9</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, GEPC d.d. 12 december 2016.

<sup>10</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Bijlage 2 De Trip.pdf, p. 55.

<sup>11</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, 201414 Principeschema Centrale TR 20240515-Model.

<sup>12</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, k20 bnr huurovk [vertrouwelijk].pdf.

<sup>13</sup> ACM/IN/904752, Reactie op informatieverzoek inz. [vertrouwelijk] e.a., 2024.08.27 reactie informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip(12379189.1).pdf; ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen) (5334605.1).pdf.

<sup>14</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen)(5334605.1).pdf.

15. De ACM deelt dit standpunt niet. Op basis van de hierna vastgestelde feiten en omstandigheden oordeelt de ACM dat er voor de Gebouwen De Trip sprake is van levering van warmte, zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Warmtewet. Daarmee is de Warmtewet van toepassing.<sup>15</sup> De ACM oordeelt verder dat EETRIP kwalificeert als leverancier van warmte, zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Warmtewet. De ACM oordeelt daarom dat de Warmtewet van toepassing is op de levering van warmte door EETRIP aan de gebonden verbruikers in de Gebouwen De Trip. Dit betekent concreet dat de Warmtewet van toepassing is op de levering van warmte tot aan het overdrachtpunt in de woningen in de Gebouwen De Trip, waar het collectieve systeem overgaat in de binneninstallatie van een woning.
16. Volgens artikel 1, eerste lid van de Warmtewet is een:
- Leverancier: “een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte”;
  - Levering van warmte: “de aflevering van warmte aan verbruikers”;
  - Verbruiker: “een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of in pandig leidingstelsel en:
    - i. een individuele aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt, of
    - ii. een centrale aansluiting heeft, warmte levert aan een verbruiker als bedoeld onder i en tevens:
      - 1° optreedt als verhuurder voor een verbruiker als bedoeld onder i, of
      - 2° een vereniging van eigenaars of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm is waarbij een verbruiker als bedoeld onder i is aangesloten;”
  - Warmte: “thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water;”.
17. Bij het Systeem ten behoeve van de Gebouwen De Trip is sprake van levering van warmte als bedoeld in de Warmtewet. Bij het Systeem wordt de warmte uit de bodem onder de Gebouwen De Trip gehaald door middel van een bronsysteem, bestaande uit collectieve verticale bodemlussen.<sup>16</sup> De onttrokken bodemwarmte wordt via leidingen geleid naar de twee collectieve warmtepompen die de onttrokken bodemwarmte verder opwaarderen om vervolgens te worden afgeleverd in de woningen ten behoeve van ruimteverwarming en het verwarmen van tapwater in elke woning. Water is hierbij de energiedrager. De fysieke beschikbaarstelling van warmte vanuit het bronsysteem, opgevaardeerd door de collectieve warmtepompen, heeft de verwarming van de woningen en de verwarming van tapwater tot doel. De warmtelevering voor zowel ruimteverwarming als de verwarming van tapwater wordt kortom mogelijk gemaakt door een collectief systeem van bodemlussen en warmtepompen. Daarbij is irrelevant dat de warmte ten behoeve van de verwarming van tapwater nog moet worden opgevaardeerd met een individuele boosterwarmtepomp voordat het daadwerkelijk geschikt is voor verwarming van tapwater.<sup>17</sup>
18. De vraag wie als leverancier in de zin van de Warmtewet moet worden aangemerkt, dient te worden beantwoord aan de hand van alle relevante feiten en omstandigheden. Op basis van eerdere besluiten van de ACM<sup>18</sup> en rechterlijke uitspraken<sup>19</sup> kunnen voor die vaststelling in ieder geval de navolgende (niet cumulatieve) feiten en omstandigheden relevant zijn:
- Bij wie het eigendom van het warmtesysteem en onderdelen van het warmtesysteem ligt;
  - Wie verantwoordelijk is voor herstel, onderhoud en vervanging van het systeem;
  - Het geheel van overeenkomsten met betrekking tot de (af)levering van warmte en/of warm tapwater, in samenhang met de eventueel daarop van toepassing zijnde voorwaarden;

<sup>15</sup> Rb. Rotterdam, 22 mei 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:4970, r.o. 11.

<sup>16</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Trip - Bijlage 9a Bewonersinformatie klimaat- en energiesysteem.pdf.

<sup>17</sup> Rb. Rotterdam, 29 september 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:8021.

<sup>18</sup> Zie o.a. besluit van de ACM van 29 september 2019, ACM/UIT/521478 – OV; besluit van de ACM van 17 januari 2020, ACM/UIT/526057; besluit van de ACM van 2 mei 2023, ACM/UIT/596587.

<sup>19</sup> Rb. Rotterdam, 29 september 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:8021, r.o. 9 en 10, Rb. Rotterdam, 22 mei 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:4970, r.o. 10 – 12.

- Wie de kosten voor de levering van warmte aan wie factureert; en
  - Aan wie de verbruikers betalen voor de levering van warmte en of de verbruikers daarmee bevrijdend betalen.
19. Indien een onderneming geen expliciete contractuele afspraken heeft gemaakt over de levering van warmte maar de onderneming zich wel gedraagt als leverancier, betekent dit dat de onderneming zich ook aan de Warmtewet moet houden.<sup>20</sup> Daarnaast volgt uit rechtspraak dat er ook sprake is van levering van warmte in de zin van de Warmtenet bij het gebruik van een WKO-systeem.<sup>21</sup>
20. De ACM is van oordeel dat uit de navolgende feiten blijkt dat EETRIP zich ten aanzien van de woningen in de Gebouwen De Trip bezighoudt met de levering van warmte en zich gedraagt als warmteleverancier:
- De via het Systeem van EETRIP aan bewoners geleverde warmte is bestemd voor ruimteverwarming en verwarming van tapwater;
  - EETRIP heeft met iedere bewoner afzonderlijk een overeenkomst 'Hurovereenkomst Warmtepomp, boiler, bron en PV systeem' gesloten met betrekking tot het gebruik van het Systeem (hierna: Overeenkomst EETRIP);
  - Op grond van de Overeenkomst EETRIP incasseert EETRIP maandelijks de vergoeding bij de bewoner voor de huur van het Systeem dan wel factureert EETRIP maandelijks de vergoeding voor de huur van het Systeem aan de bewoner;
  - In de Overeenkomst EETRIP is vermeld dat EETRIP eigenaar is van de installaties behorende tot het Systeem (zie hiervoor ook randnummer 11);
  - Op grond van de Overeenkomst EETRIP is EETRIP onder meer verantwoordelijk voor het monitoren en onderhouden van het Systeem;
  - EETRIP heeft met [vertrouwelijk] (inmiddels [vertrouwelijk]) een service level overeenkomst gesloten.<sup>22</sup> EETRIP en [vertrouwelijk] zijn overeengekomen dat [vertrouwelijk] diensten verleent met betrekking tot het warmtesysteem, waarvoor EETRIP aan [vertrouwelijk] een vergoeding betaalt.<sup>23</sup>
21. De Warmtewet heeft tot doel gebonden verbruikers te beschermen.<sup>24</sup> De ACM stelt vast dat de bewoners in de Gebouwen De Trip voor hun warmtevoorziening gebonden zijn aan EETRIP. Dit blijkt onder andere uit:
- Het door EETRIP aangelegde en beheerde Systeem voor verwarmen, koelen en warm water vormt de enige warmtevoorziening voor de woningen. Een bewoner heeft daarom geen reële mogelijkheid om over te stappen op een andere vorm van warmtevoorziening en kan daarom niet kiezen voor een andere aanbieder van warmte.
  - Het Systeem van EETRIP is bij het betrekken van de woning al aanwezig. Een bewoner wordt via de huurovereenkomst met de SSH verplicht de overeenkomst met EETRIP af te sluiten en kan hier niet van afwijken.
  - De bewoners zijn gedurende een lange termijn (tot en met 2036) aan EETRIP gebonden en moeten gedurende deze termijn een door EETRIP vastgesteld maandelijks bedrag betalen. Dit bedrag is voor warmte, koeling, PV-panelen en ventilatie. Er is in de Overeenkomst EETRIP geen mogelijkheid tot tussentijdse opzegging door een bewoner van deze overeenkomst opgenomen.

<sup>20</sup> Rb. Rotterdam 29 september 2022, ECLI:N:RBROT:2022:8021, r.o. 9 en besluit van de ACM van 17 januari 2020, ACM/UIT/526057.

<sup>21</sup> CBb, 22 februari 2016, ECLI:NL:CBB:2016:30; Rb. Rotterdam, 19 augustus 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:6844, r.o. 21.4; Rb. Rotterdam, 29 september 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:8021, r.o. 9; Rb. Rotterdam, 5 juli 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:7389, r.o. 8 en 9; Rb. Rotterdam, 22 mei 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:4970, r.o. 10 – 12.

<sup>22</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Service Level Agreement KGS-EETRIP fiat Triodos.pdf.

<sup>23</sup> [vertrouwelijk] verzorgt de volgende diensten: (i) alle taken welke nodig zijn om de warmtepompen en PV-installaties gedurende de toepasselijke instandhoudingsovereenkomsten in bedrijf te houden, en (ii) de ICT-diensten. Zie ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Service Level Agreement KGS-EETRIP fiat Triodos.pdf, bijlage 1 en 2.

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2002/03, 29048, nr. 3; Kamerstukken II, 2016/17, 34723, nr. 3, p. 3-4; CBb, 22 februari 2016, ECLI:NL:CBB:2016:30, r.o. 3.4.

- Bewoners zijn voor het beheer, onderhoud, voorkomen en herstel van storingen, en de monitoring van het Systeem aangewezen op EETRIP. Bewoners mogen zelf geen aanpassingen doen aan het Systeem.
22. Gelet op het vorenstaande concludeert de ACM dat EETRIP ten aanzien van de warmtelevering ten behoeve van de bewoners in de Gebouwen De Trip kwalificeert als leverancier als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Warmtewet. Dat EETRIP de overeenkomst met bewoners een “huurovereenkomst” noemt, doet niet af aan het feit dat er sprake is van levering van warmte in de zin van de Warmtewet. Dit betekent dat de verplichtingen die de Warmtewet oplegt aan leveranciers van warmte op EETRIP van toepassing zijn. De ACM stelt verder vast dat gelet op het voorgaande de Overeenkomst EETRIP een overeenkomst tot levering van warmte is in de zin van de Warmtewet. De ACM zal daarom in het navolgende deze overeenkomst aanduiden als ‘de leveringsovereenkomst’ en zal de bewoners van Gebouwen De Trip aanduiden als ‘verbruikers’.
23. In haar zienswijze heeft EETRIP aangekondigd wijzigingen door te willen voeren aan het Systeem.<sup>25</sup> In Hoofdstuk 4 stelt de ACM in reactie op de zienswijze vast dat deze voorgenomen aanpassing aan het Systeem de conclusie van de ACM als vermeld onder randnummer 22 niet anders maakt.
24. De ACM benadrukt dat partijen zelf verantwoordelijk zijn om te bepalen of zij kwalificeren als leverancier in de zin van de Warmtewet. De Warmtewet dient ertoe om gebonden verbruikers te beschermen. Daarom genieten verbruikers enerzijds een aantal rechten en kennen warmteleveranciers anderzijds een aantal verplichtingen. De ACM acht het zeer onwenselijk als een warmteleverancier er niet mee bekend is of ten onrechte niet erkent warmteleverancier te zijn. Dit brengt de wettelijk beschermde positie van de gebonden verbruiker namelijk in gevaar.
25. De ACM vindt dat het, gelet op voorgaande, des te meer klemt dat uit de stukken die EETRIP aan de ACM heeft verstrekt, blijkt dat ook EETRIP zelf al langere tijd bekend was met de toepasselijkheid van de Warmtewet en haar kwalificatie als warmteleverancier. In het navolgende bespreekt de ACM een aantal van deze stukken.
26. In 2014 is voor de realisatie van het warmtesysteem ten behoeve van de Gebouwen De Trip door EETRIP onderzoek gedaan naar de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot het ‘Warmte leverantie systeem’. Dit blijkt uit de hierna aangehaalde tekst uit de bijlage (notitie) bij de brief van [vertrouwelijk] van 24 maart 2014, luidende als volgt:<sup>26</sup>

### **“3. Warmtewet**

De warmtewet stelt duidelijk dat de vergunningsplicht niet aan de orde is bij een totale warmteleverantie beneden de 10.000 GJ. In project de Trip zal de warmtelevering niet boven de [vertrouwelijk] GJ uitkomen en is de exploitatie vergunningsvrij. Dat wil overigens niet zeggen dat exploitatie niet hoeft te voldoen aan de inhoudelijke aspecten van de Warmtewet. [vertrouwelijk] zal hieromtrent een Legal Opinion geven. (...).” (onderstreping toegevoegd)

27. SSH en COM4Trip B.V. zijn in de Overeenkomst SSH-EETRIP overeengekomen dat COM4Trip B.V. [vertrouwelijk]. Dit blijkt uit artikel 4.4 van de Overeenkomst SSH-EETRIP:

“[vertrouwelijk]” (onderstreping toegevoegd)

In de Overeenkomst SSH-EETRIP is COM4Trip B.V. als “[vertrouwelijk]” gedefinieerd en is SSH als “[vertrouwelijk]” gedefinieerd.

<sup>25</sup> ACM/IN/1025712.

<sup>26</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Bijlage 2 De Trip, p. 212.

28. Tot slot is in een brief van EETRIP van 6 december 2021 aan een bewoner van de Gebouwen De Trip onder meer het volgende vermeld:<sup>27</sup>

**“Toelichting op de Warmtewet:**

De Warmtewet is van toepassing op de warmtelevering aan uw appartement. (...)”.

29. De ACM concludeert dat EETRIP kwalificeert als warmteleverancier en zich daarom aan de Warmtewet moet houden. De ACM beoordeelt hierna of EETRIP ook daadwerkelijk in overtreding is van de Warmtewet. De ACM heeft er daarbij voor gekozen om te beoordelen of EETRIP zich in het bijzonder houdt aan de verplichtingen die zij heeft die de informatiepositie van verbruikers en de ACM versterkt, waaronder haar informatieverplichtingen ten aanzien van storingen, de goederen en diensten die zij levert en tegen welke voorwaarden, de te voeren geschilbeslechtsingsprocedure en de warmtenetten die zij beheert. Deze informatie biedt verbruikers meer mogelijkheden om hun recht te halen waar dat gepast is en beschermt deze verbruikers zo tegen misbruik. Vanzelfsprekend is EETRIP als warmteleverancier zelf verantwoordelijk voor de proactieve naleving van de gehele Warmtewet.<sup>28</sup>

### 3.2. Storingsregistratie

30. Op grond van artikel 2, zevende lid van de Warmtewet moet EETRIP als warmteleverancier een storingsregistratie betreffende de levering van warmte bijhouden en jaarlijks op geschikte wijze publiceren. EETRIP heeft aangegeven dat zij geen storingsregistratie publiceert en geen storingsregistratie bijhoudt, omdat zij niet kwalificeert als leverancier in de zin van de Warmtewet.<sup>29</sup>
31. De ACM deelt het standpunt van EETRIP niet. In paragraaf 3.1 heeft de ACM geoordeeld dat EETRIP kwalificeert als warmteleverancier als bedoeld in de Warmtewet en op de levering van warmte door EETRIP de Warmtewet van toepassing is. Dit betekent dat de wettelijke verplichting tot het bijhouden en publiceren van een storingsregistratie van toepassing is op EETRIP.
32. Het doel van het bijhouden en publiceren van een storingsregistratie is om te kunnen bepalen wanneer een compensatie door de warmteleverancier aan de verbruiker moet worden verstrekt.<sup>30</sup> Ook kan de informatie mede gebruikt worden om te bepalen of er sprake is van betrouwbare levering.<sup>31</sup> Het bijhouden en publiceren van storingen bevordert transparantie en versterkt daarmee de positie van verbruikers. Om te kunnen bepalen of een compensatie moet worden verstrekt, dient de leverancier vast te (kunnen) stellen wanneer een storing heeft plaatsgevonden, hoe lang deze heeft geduurd en welke verbruikers hierdoor getroffen zijn. De warmteleverancier moet in beginsel compensatie uitkeren bij storingen die langer dan 8 uur duren (zogenaamde “ernstige storingen”). De leverancier moet daarom een storingsregistratie bijhouden en publiceren die ten minste aan de volgende vereisten voldoet:<sup>32</sup>
- Voor storingen langer dan 8 uur, per storing:
    - De datum van het tijdstip van de aanvang van de storing;
    - Hoe lang deze heeft geduurd;
    - Het warmtenet of project waar de storing plaatsvond; en

<sup>27</sup> ACM/IN/999995, reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Trip – brief compensatie periode november december 2020 de trip.pdf.

<sup>28</sup> ACM Leidraad Warmtelevering: Verplichtingen voor de warmteleverancier, 11 maart 2025, ACM/UIT/642892.

<sup>29</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen) (5334605.1).pdf p. 1-3.

<sup>30</sup> Op grond van artikel 3a van de Warmtewet keert een warmteleverancier namelijk een compensatie uit bij een ernstige storing in de levering als bedoeld in artikel 3a van de Warmtewet. Zie ook *Kamerstukken II* 2010/11, 32839, nr 3, p. 14.

<sup>31</sup> *Kamerstukken II* 2010/11, 32839, nr. 7, p. 17.

<sup>32</sup> *Kamerstukken II* 2010/11, nr. 3, p. 14; nieuwsbericht van de ACM van 16 december 2021, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-treedt-op-tegen-warmteleveranciers-die-storingsregistratie-niet-niet-goed-publiceren>; Besluit van de ACM d.d. 26 november 2021, ACM/UIT/566056; Besluit van de ACM d.d. 26 november 2021, ACM/UIT/563744; Besluit van de ACM d.d. 2 mei 2023, ACM/UIT/596587; Rb. Rotterdam, 5 juli 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:7389; en Rb. Rotterdam, 22 mei 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:4970.

- Welke verbruikers getroffen zijn. Dit betekent dat het aantal verbruikers en het getroffen (onderdeel van het) warmtenet duidelijk moeten worden, op basis waarvan individuele verbruikers weten of zij recht hebben op compensatie.
  - Voor storingen korter dan 8 uur: hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en wat de gemiddelde storingsduur was.
33. De storingsregistratie dient op geschikte wijze te worden gepubliceerd. Een geschikte wijze houdt in: publicatie via een medium dat toegankelijk is voor alle verbruikers. Dit kan bijvoorbeeld een openbaar toegankelijke website zijn of een app of portal die voor alle verbruikers toegankelijk is. De storingsregistratie dient jaarlijks te worden gepubliceerd. Onder jaarlijks publiceren verstaat de ACM dat een warmteleverancier zo snel mogelijk, maar in ieder geval in het eerste kwartaal na afloop van het voorgaande jaar een storingsregistratie publiceert. De ACM vindt het belangrijk dat de storingsregistratie in het eerste kwartaal wordt gepubliceerd, zodat de verbruikers op grond van de storingsregistratie kunnen controleren of zij recht hebben op storingscompensatie en, zo ja, of deze (tijdig) is uitbetaald.<sup>33</sup> Een warmteleverancier moet ook een storingsregistratie publiceren als er geen storingen zijn geweest. In dat geval dient de warmteleverancier aan te geven dat er over het afgelopen jaar geen storingen hebben plaatsgevonden.
34. De ACM concludeert dat EETRIP artikel 2, zevende lid van de Warmtewet overtreedt doordat zij geen storingsregistratie voor storingen in de warmtelevering heeft gepubliceerd over de jaren 2023 en 2024. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot het ongedaan maken dan wel zo veel als redelijkerwijs mogelijk, op basis van de nog beschikbare gegevens, wegnemen of beperken van de gevolgen van deze overtreding. De last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum.
35. De ACM concludeert ook dat een gevaar voor herhaling van de in het vorige randnummer genoemde overtreding bij nieuwe verbruikers voor de hand ligt, omdat er sprake is van een grote mate van continuïteit van de aan de orde zijnde overtreding. Het gaat immers om een overtreding van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon (EETRIP) en dezelfde locatie (Gebouwen De Trip). Het tijdsverloop sinds de eerdere overtreding is gering. De door EETRIP voorgenomen wijzigingen in het Systeem maken dit niet anders, zoals ook verder toegelicht in reactie op de zienswijze in hoofdstuk 4 van dit besluit. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot voorkoming van herhaling van deze overtreding. Ook deze last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum.

### 3.3. Storingscompensatie

36. Het doel van het bijhouden en publiceren van een storingsregistratie is, zoals in paragraaf 3.2 geconcludeerd, om te kunnen bepalen wanneer de warmteleverancier compensatie aan de verbruiker moet uitkeren. Zo volgt uit artikel 3a van de Warmtewet dat de warmteleverancier verplicht is om bij ernstige storingen in de levering van warmte een compensatie te betalen aan verbruikers, wanneer de oorzaak van de ernstige storing is gelegen in het warmtenet van de leverancier, de afleverset voor warmte (indien deze het eigendom is van de leverancier), de aansluiting, of het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar. Als warmteleverancier is EETRIP ook gehouden aan deze verplichting.
37. Artikel 1 van de Warmteregeling beschrijft dat onder een storing wordt verstaan “iedere onderbreking van de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Warmtewet en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte”. Van een ‘ernstige storing’ zoals bedoeld in artikel 3a

<sup>33</sup> Zie de besluiten van de ACM in de vorige voetnoot.

van de Warmtewet en waarvoor in beginsel de compensatieverplichting bestaat, is volgens artikel 4 van de Warmteregeling sprake wanneer het om een storing gaat die langer dan 8 uur duurt.

38. Er bestaat een aantal uitzonderingen op de compensatieverplichting bij ernstige storingen. Zo is de leverancier volgens artikel 3a, tweede lid van de Warmtewet *niet* verplicht tot het uitkeren van een compensatie:
- Indien de ernstige storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend;<sup>34</sup> of
  - Indien de ernstige storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in hetzelfde warmtenet, in hetzelfde onderdeel van het warmtesysteem of in hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
39. Artikel 4 van de Warmteregeling bepaalt de hoogte van de storingscompensatie. Het gaat om 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. Voor het vaststellen van de hoogte van de compensatie moet dus worden bepaald wat de begin- en eindtijd en de tijdsduur is van een storing, aan de hand waarvan de leverancier de hoogte van de compensatie moet vaststellen. De compensatie moet binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking worden betaald.
40. Artikel 4, derde lid van de Warmtewet schrijft voor hoe de leverancier het tijdstip van aanvang en einde van de storing dient vast te stellen. Een storing voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire warmtenet:
- begint op “het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder”,
  - eindigt op “het tijdstip waarop, door middel van een controle door de leverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.”
41. Op basis van signalen uit de media, ziet de ACM reden om te onderzoeken of EETRIP een correcte storingscompensatieregeling hanteert.<sup>35</sup> Ook uit gesprekken met enkele verbruikers blijkt dat er diverse twistpunten bestaan tussen EETRIP en verbruikers over de uitbetaling en/of hoogte van storingscompensatie.<sup>36</sup> Daarom heeft de ACM EETRIP in een informatieverzoek verzocht om in te gaan op het proces van registratie van storingen en om inzicht te geven in het proces van het moment van ontvangst van een storingsmelding of vaststelling van een storing tot het eventueel uitkeren van storingscompensatie bij de warmtesystemen voor de Gebouwen De Trip.<sup>37</sup> Op basis van de beantwoording van EETRIP op het informatieverzoek stelt de ACM vast dat er aanwijzingen zijn dat EETRIP niet volledig in lijn handelt met de verplichtingen die zij heeft op basis van de Warmtewet ten aanzien van de storingscompensatie. De ACM licht dit toe.
42. EETRIP stelt in haar reactie op het informatieverzoek dat zij verantwoordelijk is voor storingen aan het Systeem.<sup>38</sup> Verbruikers kunnen een melding doen van “afwijkingen in het systeem”. Het niet behalen van de gevraagde binnentemperatuur (20 graden) en/of het niet dagelijks opwarmen van de boiler wordt door EETRIP als “afwijking in het systeem” gekwalificeerd. Als een defect apparaat dat onder het Systeem valt oorzaak is van de klacht van de verbruiker, dan wordt dat apparaat onder verantwoordelijkheid van EETRIP gerepareerd en wordt dit geregistreerd. Het Systeem

<sup>34</sup> Zie voor een verdere invulling artikel 4a van de Warmteregeling.

<sup>35</sup> <https://www.rtvutrecht.nl/video/5826455/veen-warm-water-of-verwarming-in-utrechtse-appartementencomplex-honderden-bewoners-de-dupe>; <https://www.rtvutrecht.nl/nieuws/3704895/utrechts-appartementencomplex-weer-zonder-warm-water-en-verwarming-lekkage-in-meterkast>; <https://www.ad.nl/utrecht/frustratie-bij-bewoners-appartementen-die-al-dagen-zonder-warm-water-zitten-iedereen-wijst-naar-elkaar-a32ded26/>; <https://www.ad.nl/utrecht/slechts-vier-dagen-konden-bewoners-appartementen-van-hete-douche-en-warm-huis-genieten-gaan-we-weer-ab1b60db/>.

<sup>36</sup> ACM/INT/532878; ACM/INT/532943; ACM/INT/532951.

<sup>37</sup> ACM/UIT/647325.

<sup>38</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen)(5334605.1).pdf.

wordt volgens EETRIP periodiek gemonitord via de thermostaat en via een separate regelaar voor de centrale delen, die live kan worden ingezien. EETRIP geeft aan dat er geen specifiek tijdstip van begin en einde van storingen wordt geregistreerd.

43. Ten aanzien van het eventueel uitkeren van een storingscompensatie stelt EETRIP in haar reactie dat zij bij verzoeken tot storingscompensatie beoordeelt of er sprake is geweest van een "afwijking van de deugdelijke werking van het systeem". EETRIP beoordeelt dit aan de hand van de behaalde temperatuur in de woning, het (al dan niet) dagelijks opwarmen van de boilers en het beschikbaar zijn van debiet in de gezamenlijke installatie in de periodes dat er voldoende vraag is. Als er sprake is van een "ernstige onderbreking in het systeem" zegt EETRIP de Warmtewet te volgen bij de wijze waarop de hoogte van de compensatievergoeding wordt vastgesteld, voor zover het gaat om dienstverlening met betrekking tot verwarming en warm water. EETRIP past hier artikel 4, zesde lid van de Warmteregeling volgens haarzelf "onverplicht" toe en stelt binnen zes maanden na herstel van de onderbreking te compenseren. Bij verminderde kwaliteit van levering is er een terugbetalingsregeling conform de Warmtewet volgens EETRIP.
44. Op basis van de antwoorden en ingediende stukken van EETRIP oordeelt de ACM als volgt. Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, houdt EETRIP geen storingsregistratie bij en publiceert EETRIP ook geen storingsregistratie. Daardoor is het voor verbruikers en voor de ACM niet inzichtelijk en controleerbaar of er sprake is geweest van storingen waarvoor EETRIP compensatie moet betalen, hoe lang storingen hebben geduurd en op hoeveel compensatie verbruikers eventueel recht hebben. Deze onduidelijkheid leidt ertoe dat verbruikers mogelijk niet of niet in alle gevallen waarin zij recht hebben op een compensatie, compensatie krijgen. Bovendien heeft EETRIP in de leveringsovereenkomsten niets opgenomen over de gehanteerde compensatieregeling bij ernstige storingen, wat deze compensatieregeling inhoudt en hoe verbruikers aanspraak kunnen maken op storingscompensatie. Voor verbruikers is het daarom onduidelijk wat hun rechten zijn ten aanzien van compensatie bij ernstige storingen.
45. De ACM kan aan de hand van de reactie van EETRIP wel vaststellen dat EETRIP niet de definitie van 'storing' en 'ernstige storing' hanteert zoals bedoeld in de Warmtewet. EETRIP gaat immers bij de vaststelling of sprake is van een afwijking in het Systeem uit van de temperatuur in de woning, het (al dan niet) dagelijks opwarmen van de boilers en het beschikbaar zijn van debiet in de gezamenlijke installatie in de periodes dat er voldoende vraag is. Voor het vaststellen van een ernstige storing in de zin van de Warmtewet is echter slechts relevant of er een onderbreking was in de levering van warmte van meer dan 8 uur.<sup>39</sup> Het gaat er daarbij om vanaf welk moment de verbruiker op het overdrachtspunt naar zijn woning geen warmte meer geleverd krijgt, en vanaf wanneer weer wel.<sup>40</sup>
46. Uit het voorgaande volgt dat onduidelijk is of EETRIP op de juiste wijze ernstige storingen (h)erkent waarvoor compensatie moet worden uitgekeerd en dat EETRIP geen begin- en eindtijden van storingen vastlegt. Dit is relevant voor het bepalen van het exacte moment waarop een verbruiker recht heeft op compensatie en hoe hoog die compensatie dan moet zijn. Hierdoor is ook onduidelijk of EETRIP op de juiste wijze storingscompensatie uit heeft gekeerd en uitkeert. Dit acht de ACM des te kwalijker nu EETRIP geen storingsregistratie bijhoudt en publiceert.
47. De storingscompensatieregeling uit de Warmtewet moet correct worden toegepast door warmteleveranciers. De storingscompensatieregeling dient er immers voor om warmteleveranciers een financiële prikkel te geven om het transport en levering van warmte op orde te houden.<sup>41</sup> De ACM ziet in het voorgaande dan ook aanleiding om EETRIP een bindende gedragslijn op te leggen, teneinde te verzekeren dat EETRIP compensatie uitkeert voor iedere onderbreking van de

<sup>39</sup> Zie ook Besluit van de ACM van 2 mei 2023, ACM/UIT/596587, p. 8.

<sup>40</sup> Rb. Rotterdam, 22 mei 2024, ECLI:NL:RBROT:2024:4970, r.o. 24-25.

<sup>41</sup> Kamerstukken II 2016/17, 34723, p. 28.

levering van warmte die langer dan 8 uur duurt.<sup>42</sup> Op grond van artikel 17 van de Warmtewet kan de ACM een bindende gedragslijn opleggen als dit nodig is voor het bevorderen van de naleving van bepalingen uit de Warmtewet. Voor een bindende gedragslijn is niet vereist dat de ACM een overtreding vaststelt. Een bindende gedragslijn betekent dat de ACM aan een leverancier een zelfstandige last oplegt tot het verrichten van bepaalde handelingen. Met de bindende gedragslijn kan de ACM gedragsvoorschriften opleggen waarmee de ACM de normen in de Warmtewet uitlegt.

48. Verder benadrukt de ACM met de bindende gedragslijn dat EETRIP op een juiste manier, en in lijn met artikel 4 van de Warmteregeling, de begin- en eindtijd van een storing in de zin van de Warmtewet vast moet stellen. EETRIP dient daarbij te bepalen of uit het monitoringsysteem volgt dat een storing in de zin van de Warmtewet eerder is begonnen dan het tijdstip waarop EETRIP een melding van een verbruiker ontvangt. EETRIP dient de aanvangstijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de monitoringssystemen van EETRIP of onderaannemers van EETRIP. Voorts dient EETRIP de eindtijd van storingen in de zin van de Warmtewet vast te stellen op het tijdstip waarop, door middel van een controle door EETRIP of onderaannemers van EETRIP, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers. Bepalend voor de begin- en eindtijd van de storing is de periode gedurende welke de levering van warmte aan verbruikers was onderbroken, en verbruiker dus geen warmte geleverd heeft gekregen. EETRIP dient de vraag of de levering van warmte is onderbroken dus niet te beantwoorden op basis van de ruimtetemperatuur in een woning of het wel of niet dagelijks opwarmen van de boiler, maar op basis van een onderbreking in de feitelijke levering van het water dat zij ten behoeve van ruimteverwarming en verwarming van tapwater aan de verbruiker levert.
49. De ACM legt EETRIP, op grond van artikel 17 van de Warmtewet, een bindende gedragslijn op, strekkende tot naleving van de Warmtewet. De bindende gedragslijn is geformuleerd in het dictum.

### 3.4. Informatieverplichtingen

50. In de precontractuele fase, dat wil zeggen de periode vóór het sluiten van een leveringsovereenkomst, rusten op warmteleveranciers diverse informatieverplichtingen tegenover (toekomstige) verbruikers. Deze verplichtingen vloeien voort uit artikel 3 van de Warmtewet en uit Boek 6 van het BW. Deze informatie moet verbruikers beschermen, doordat zij al vóór het aangaan van de leveringsovereenkomst weten wat zij van hun warmteleverancier mogen verwachten en waar zij als verbruiker recht op hebben. In het uiterste geval kan een verbruiker dan nog voorkomen gebonden te zijn aan de leveringsovereenkomst, bijvoorbeeld door (bij de Gebouwen De Trip) af te zien van de huurovereenkomst voor de woning. De informatieverplichtingen uit de Warmtewet en Boek 6 van het BW zijn met name van belang omdat de verbruiker zich in een zwakkere positie bevindt en beschikt over minder informatie dan de warmteleverancier. Door de verbruiker te informeren over de verplichtingen van de warmteleverancier en zijn rechten als verbruiker, wordt de verbruiker in de gelegenheid gesteld om de warmteleverancier aan te spreken op zijn gedrag en zijn rechten uit te oefenen.<sup>43</sup>
51. Uit artikel 3, eerste lid van de Warmtewet volgt dat de warmteleverancier de volgende informatie aan een verbruiker moet verstrekken voordat de verbruiker gebonden is aan de overeenkomst:
- Een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de kwaliteitsniveaus daarvan, waaronder in ieder geval:
    - De minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte;

<sup>42</sup> Met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Warmtewet, contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte en de situaties genoemd in artikel 3a, tweede lid van de Warmtewet.

<sup>43</sup> Hoge Raad, 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677, r.o. 3.1.5-3.1.6.

- De prijzen en voorwaarden van de te leveren goederen en diensten;
  - Een omschrijving van de terugbetalingsregeling als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.
52. Artikel 3 van de Warmtewet verwijst ook naar de informatieverplichtingen uit artikel 6:230m, eerste lid en artikel 6:230v van het BW. Artikel 6:230m, eerste lid van het BW stelt dat de warmteleverancier – als handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, onder b van het BW – de consument voordat hij gebonden is aan de overeenkomst moet informeren over bepaalde geldende voorwaarden, rechten en plichten, zoals de toepasselijke buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures.<sup>44</sup>
53. Artikel 6:230v van het BW bepaalt de wijze waarop de informatie aan de gebruiker moet worden verstrekt. Zo bepaalt dit artikel dat de informatie “op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand en in duidelijke en begrijpelijke taal” moet worden verstrekt. Als de informatie op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt, dan moet dat “in leesbare vorm”.
54. De informatieverplichtingen uit artikel 6:230m, eerste lid van het BW en artikel 6:230v van het BW zijn volgens artikel 3 van de Warmtewet van overeenkomstige toepassing op een overeenkomst tot levering van warmte tussen een leverancier en een zakelijke gebruiker.
55. De warmteleverancier moet bovengenoemde informatie “voorafgaand aan het afsluiten van de leveringsovereenkomst” en “op duidelijke en begrijpelijke wijze” verstrekken. De informatie hoeft niet per se in de leveringsovereenkomst verstrekt te worden, maar kan bijvoorbeeld ook via andere (digitale) communicatie aan de gebruiker, zoals in een welkomspakket, worden opgenomen, als het maar voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt verstrekt.<sup>45</sup> Daarbij moet kunnen worden aangetoond dat de informatie inderdaad voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst is verstrekt.<sup>46</sup> De informatie moet op schrift zijn gedeeld, of op een “duurzame gegevensdrager” staan die aan gebruiker is verstrekt.<sup>47</sup>
56. Hierna licht de ACM toe dat EETRIP in overtreding is van:
- Artikel 3, eerste lid, onder a van de Warmtewet, omdat EETRIP niet voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst, alle essentiële informatie ten aanzien van de te leveren goederen en diensten en de kwaliteitsniveaus daarvan aan gebruikers heeft verstrekt;
  - Artikel 3, eerste lid, onder b van de Warmtewet, omdat EETRIP niet alle gebruikers heeft geïnformeerd over de gehanteerde terugbetalingsregeling; en
  - Artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming, omdat EETRIP als zijnde handelaar overeenkomsten als bedoeld in artikel 6:230m van het BW aangaat, maar de verplichtingen uit artikel 6:230m van het BW niet in acht neemt. EETRIP is namelijk in overtreding van artikel 6:230m, eerste lid, onder t van het BW in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet, omdat EETRIP gebruikers niet heeft geïnformeerd over dat zij aangesloten is bij de geschillencommissie Consumentenzaken en dat gebruikers geschillen die voortvloeien uit de leveringsovereenkomst kunnen voorleggen aan de geschillencommissie.

<sup>44</sup> Rb. Rotterdam, 23 juli 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:7541; Rb. Zeeland-West-Brabant, 14 februari 2024, ECLI:NL:RBZWB:2024:921.

<sup>45</sup> *Kamerstukken II*, 2016/17, 34723, nr. 3, p. 49; Rb. Amsterdam, 23 juli 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:75421, r.o. 2.4.

<sup>46</sup> Rb. Amsterdam, 6 december 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:6972, r.o. 6-7.

<sup>47</sup> Rb. Amsterdam, 1 juli 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:4249, r.o. 6-9.

### 3.4.1. Informatieverplichting: kwaliteitsniveaus

57. De ACM stelt vast dat EETRIP artikel 3, eerste lid van de Warmtewet overtreedt, doordat EETRIP niet voordat de verbruiker gebonden is aan de overeenkomst alle essentiële informatie ten aanzien van de te leveren goederen en diensten en de kwaliteitsniveaus daarvan aan verbruikers verstrekt. De ACM licht dit hierna toe.
58. Bewoners van de Gebouwen De Trip sluiten een huurovereenkomst voor de woning af met de verhuurder Jebber/SSH.<sup>48</sup> In deze huurovereenkomst staat dat de bewoner verplicht is een huurovereenkomst af te sluiten met EETRIP voor de huur van de apparatuur voor het klimaat en energiesysteem, inclusief de levering van warmte, koude en stroom. De bewoner moet zich daarvoor zelf aanmelden bij EETRIP.<sup>49</sup>
59. Nadat de bewoner het aanmeldingsformulier aan EETRIP heeft verstuurd, ontvangt de bewoner van EETRIP de “Huurovereenkomst Warmtepomp, boiler, bron en PV systeem” (de leveringsovereenkomst) met als bijlage de “Bewonersinformatie klimaat- en energiesysteem”.<sup>50</sup> In de leveringsovereenkomst en de bijlage staan over en weer de rechten en plichten van de bewoner en EETRIP met betrekking tot het Systeem. Zo wordt uit de leveringsovereenkomst duidelijk dat verbruiker verplicht is om het warmtepompsysteem, het koelsysteem, het PV systeem en de installatie daartussen te huren van EETRIP, en wat de maandelijkse kosten zijn voor verwarmen, koelen en warm tapwater. EETRIP garandeert het “deugdelijk functioneren van het Systeem”. EETRIP garandeert bovendien dat de bewoner voor verwarmen, koelen en tapwater geen andere kosten heeft dan de genoemde huur. Verder wordt uit de leveringsovereenkomst duidelijk dat de boiler eenmaal per dag opwarmt tot een temperatuur van 58 graden en dat de thermostaat in de periode van 1 oktober tot 1 mei wordt ingesteld op een gemiddelde binnentemperatuur van 20 graden. Als een bewoner de boiler extra wil opwarmen, wordt de huur met € 0,18 per keer verhoogd. Als de bewoner de thermostaat hoger instelt, dan wordt per halve graad 100 kWh in rekening gebracht bij bewoner. In de bijlage bij de leveringsovereenkomst staat meer informatie over onder andere verwarming, koeling, warmte- en koude opslag en warm water uit de kraan, waaruit onder meer blijkt dat de warmte en koude uit de bodem onder de Gebouwen De Trip wordt gehaald en dit water verder wordt verwarmd of gekoeld ten behoeve van de verwarming en koeling van de woningen.
60. Zoals uiteengezet in paragraaf 3.2, is de Warmtewet van toepassing op de levering van warmte tot op het overdrachtspunt, dat wil zeggen het punt waarop het warmtenet overgaat in de binneninstallatie.<sup>51</sup> Dit volgt uit de definitie van ‘warmtenet’ in artikel 1, eerste lid van de Warmtewet. Uitgangspunt is dat een warmtenet zich uitstrekt tot aan de deurdrempel van een verbruiker. Onderdelen die zich 1) in het gebouw (de woning) van de verbruiker bevinden én 2) tot toe- en afvoer van warmte ten behoeve van dat gebouw (de woning) dienen, worden tot de binneninstallatie gerekend en zijn dus geen onderdeel van het warmtenet. Dat verbruikers ook ten aanzien van (onderdelen van) de binneninstallatie (door verplichte huur) gebonden zijn aan EETRIP maakt dit onder de huidige Warmtewet niet anders.<sup>52</sup>

<sup>48</sup> ACM/INT/532951.

<sup>49</sup> ACM/IN/1014312.

<sup>50</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen)(5334605.1).pdf; ACM/IN/999995, Reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, Trip - Bijlage 9a Bewonersinformatie klimaat- en energiesysteem.pdf.

<sup>51</sup> Rb. Rotterdam, 23 april 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:3708.

<sup>52</sup> Rb. Rotterdam, 23 april 2020, ECLI:NL:RBROT:2020:3708.

61. Dit brengt met zich mee dat de wettelijke verplichtingen voor een warmteleverancier, en daarmee de bescherming voor verbruikers op basis van de Warmtewet, strekt tot aan het overdrachtspunt.<sup>53</sup> Een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de kwaliteitsniveaus daarvan moeten daarom in ieder geval zien op de goederen en diensten die de verbruiker geleverd krijgt (tot) op het overdrachtspunt. Zonder deze informatie kan een verbruiker namelijk niet vaststellen of de warmteleverancier zijn verplichtingen op grond van de Warmtewet naleeft en welke rechten de verbruiker dan heeft. Dit vraagt zodoende om een eenduidig onderscheid in de leveringsovereenkomst tussen de (gereguleerde) warmtelevering en de (ongereguleerde) verhuur van de binneninstallatie.
62. Artikel 3, eerste lid, onder a van de Warmtewet schrijft voor dat een warmteleverancier in ieder geval de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte en de prijzen en voorwaarden van de te leveren goederen en diensten aan de verbruiker moet verstrekken. Uit de toelichting bij de Warmtewet volgt dat “in de overeenkomst op eenduidige wijze moet worden vastgelegd welke goederen en diensten door de leverancier aan de verbruiker worden geleverd. Tevens dient voor de verbruiker inzichtelijk te zijn onder welke voorwaarden deze goederen en diensten worden geleverd.”<sup>54</sup> Het begrip ‘goederen en diensten’ moet ruim worden opgevat: “ook met de energielevering verwante goederen en diensten, zoals de huur van warmtemeters en warmtewisselaars en onderhoudscontracten, vallen onder de reikwijdte van dit begrip.”<sup>55</sup> Onder de kwaliteitsniveaus moet in ieder geval verstaan worden “de temperatuur van de te leveren warmte, de chemische samenstelling van het water waarmee warmte wordt geleverd en de druk waaronder warm water wordt geleverd, en (op) het verhelpen van storingen. De minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte moet in ieder geval onderwerp zijn van de tussen leverancier en verbruiker overeen te komen kwaliteitsniveaus.”<sup>56</sup>
63. De ACM stelt vast dat in de leveringsovereenkomst van EETRIP informatie staat die betrekking heeft op het boilervat (standaard opgewarmd tot minimaal 58°C en kosten) en de thermostaat (kosten bij een hogere ruimtetemperatuur dan 20°C).<sup>57</sup> Deze informatie ziet echter niet (ook) op de te leveren warmte (op het overdrachtspunt): het boilervat en de thermostaat zijn onderdeel van de binneninstallatie. Deze informatie ziet dus slechts op de met de warmtelevering verwante goederen en diensten, die EETRIP ook verplicht is te verstrekken aan verbruikers, maar niet de warmtelevering zelf.<sup>58</sup> Ook de bijlage bij de leveringsovereenkomst die door EETRIP wordt meegestuurd bevat niet de vereiste informatie. Daarmee voldoet EETRIP met de leveringsovereenkomst en bijbehorende bijlage niet aan de informatieverplichtingen zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder a van de Warmtewet. Volledigheidshalve stelt de ACM vast dat de informatie ook niet via andere kanalen wordt verstrekt.
64. De ACM is van oordeel dat EETRIP artikel 3, eerste lid, onder a van de Warmtewet overtreedt doordat EETRIP haar verbruikers, voordat zij gebonden zijn aan een overeenkomst, niet op een duidelijke en begrijpelijke wijze een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan verstrekt, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot het ongedaan maken dan wel wegnemen of

<sup>53</sup> De verbruikers kunnen, waar van toepassing, ten aanzien van de binneninstallatie beschermd worden door het algemene consumentenrecht en/of het huurrecht. Dit betreft echter een andere vorm van bescherming en brengt over en weer andere rechten en plichten mee voor de warmteleverancier, de verhuurder en de verbruiker.

<sup>54</sup> *Kamerstukken II* 2005/06, 29048, nr. 15, p. 9.

<sup>55</sup> *Kamerstukken II* 2005/06, 29048, nr. 15, p. 9.

<sup>56</sup> *Kamerstukken II* 2005/06, 29048, nr. 15, p. 9.

<sup>57</sup> ACM/IN/999995, Reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, 2014014\_BR054 huurovk de Trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 14 juni 2022), Artikel 6.3; 2014014\_BR054 huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 5 april 2025), Artikel 6.3; 201401\_BR106 bnr huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 1 januari 2025), Artikel 6.3; 2014014\_H238 huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 29 oktober 2023), Artikel 6.3; 201401\_H240 huurovk de trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 16 augustus 2022), Artikel 6.3; en 2014014 K11 huurovk De Trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 12 mei 2022), Artikel 6.3.

<sup>58</sup> *Kamerstukken II* 2005/06, 29048, nr. 15, p. 9.

beperken van de gevolgen van de overtreding. De last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum. Deze last onder dwangsom ziet op zowel de in deze als in de volgende paragraaf geconstateerde overtreding.

65. De ACM concludeert ook dat een gevaar voor herhaling van de in het vorige randnummer genoemde overtreding bij nieuwe gebruikers voor de hand ligt, omdat er sprake is van een grote mate van continuïteit van de aan de orde zijnde overtreding. Het gaat immers om een overtreding van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon (EETRIP) en dezelfde locatie (Gebouwen De Trip). Het tijdsverloop sinds de eerdere overtreding is gering. De door EETRIP voorgenomen wijzigingen in het Systeem maken dit niet anders, zoals ook verder toegelicht in reactie op de zienswijze in hoofdstuk 4 van dit besluit. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot voorkoming van herhaling van deze overtreding. Ook deze last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum. Deze last onder dwangsom ziet op zowel de in deze als in de volgende paragraaf geconstateerde overtreding.

### 3.4.2. Informatieverplichting: terugbetalingsregeling

66. Zoals in de vorige paragraaf genoemd is het van groot belang dat warmteleveranciers hun gebruikers goed informeren over de te leveren goederen en diensten en de kwaliteitsniveaus daarvan. Een van de redenen daarvoor is dat gebruikers aanspraak maken op een terugbetalingsregeling als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen. Volgens artikel 3, eerste lid, onder b van de Warmtewet moet de leverancier zijn gebruikers ook over die terugbetalingsregeling informeren, voordat de gebruikers gebonden zijn aan de leveringsovereenkomst. Uit de toelichting bij de Warmtewet volgt: "Uit de overeenkomst moet blijken in welke gevallen de gebruiker aanspraak heeft op een vergoeding dan wel terugbetaling, alsmede onder welke voorwaarden, welke in ieder geval betrekking hebben op de termijnen waarbinnen bedoelde uitkeringen door de leverancier aan de gebruiker zullen worden gedaan."<sup>59</sup> De terugbetalingsregeling uit artikel 3, eerste lid, onder b van de Warmtewet is niet hetzelfde als de compensatieregeling uit artikel 3a, eerste lid van de Warmtewet jo. artikel 4 van de Warmteregeling.<sup>60</sup>

67. Uit de reactie van EETRIP op het informatieverzoek van de ACM en de verschillende leveringsovereenkomsten die EETRIP aan de ACM heeft toegestuurd, blijkt dat EETRIP in sommige gevallen wel en in andere gevallen geen terugbetalingsregeling heeft opgenomen. De terugbetalingsregeling die in twee van de acht overgelegde overeenkomsten is terug te vinden, luidt als volgt:<sup>61</sup>

"EETRIP is aan de Gebruiker een direct opeisbare boete van EUR 5,-- verschuldigd per dag dat het Systeem meer dan 4 uur van die dag niet voldoet aan het bepaalde in deze Overeenkomst. De Gebruiker heeft naast deze boete geen andere rechten op (schade)vergoedingen en mag haar verplichtingen niet opschorten. EETRIP zal eventuele boetes binnen zes maanden verrekenen met de maandelijkse betalingsverplichting van de Gebruiker."

68. Deze terugbetalingsregeling komt echter niet in de andere zes door de ACM ontvangen en onderzochte leveringsovereenkomsten voor.<sup>62</sup> De ACM kan ook niet uit andere stukken opmaken

<sup>59</sup> *Kamerstukken II* 2005/06, 29048, nr. 15, p. 9-10.

<sup>60</sup> Rb. Amsterdam, 11 maart 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:2508.

<sup>61</sup> ACM/IN/999995, Reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, 2014014\_BR106 bnr huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 9 mei 2017) en K20 bnr huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 1 maart 2021).

<sup>62</sup> ACM/IN/999995, Reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, 2014014\_BR054 huurovk de Trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 14 juni 2022), 2014014\_BR054 huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 5 april 2025), 201401\_BR106 bnr huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 1 januari 2025), 2014014\_H238 huurovk [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 29 oktober 2023),

dat de informatie over de terugbetalingsregeling op een andere manier, voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst, met deze verbruikers is gedeeld. Deze verbruikers zijn door EETRIP dus niet voldoende geïnformeerd over hun rechten in het geval van verminderde kwaliteit van levering en weten niet dat, wanneer en hoe ze een beroep kunnen op een terugbetalingsregeling. Dat EETRIP in haar reactie op het informatieverzoek van de ACM aangeeft dat zij ter compensatie voor ongemak ten tijde van beperkte verminderde kwaliteit van levering conform de Warmtewet een terugbetalingsregeling aanhoudt, doet hier niet aan af.<sup>63</sup> Met deze reactie aan de ACM voldoet EETRIP immers niet aan haar verplichting om voorafgaand aan het sluiten van de leveringsovereenkomst de verbruiker te informeren over het bestaan en de voorwaarden van de terugbetalingsregeling.

69. Gelet op het bovenstaande concludeert de ACM dat EETRIP artikel 3, eerste lid, onder b van de Warmtewet overtreedt door niet aan (alle) verbruikers informatie te verstrekken met betrekking tot de terugbetalingsregeling als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot het ongedaan maken dan wel wegnemen of beperken van de gevolgen van de overtreding. De last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum. Deze last onder dwangsom ziet op zowel de in deze als in de vorige paragraaf geconstateerde overtreding.
70. De ACM concludeert ook dat een gevaar voor herhaling van de in het vorige randnummer genoemde overtreding bij nieuwe verbruikers voor de hand ligt, omdat er sprake is van een grote mate van continuïteit van de aan de orde zijnde overtreding. Het gaat immers om een overtreding van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon (EETRIP) en dezelfde locatie (Gebouwen De Trip). Het tijdsverloop sinds de eerdere overtreding is gering. De door EETRIP voorgenomen wijzigingen in het Systeem maken dit niet anders, zoals ook verder toegelicht in reactie op de zienswijze in hoofdstuk 4 van dit besluit. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot voorkoming van herhaling van deze overtreding. Ook deze last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum. Deze last onder dwangsom ziet op zowel de in deze als in de vorige paragraaf geconstateerde overtreding.

### 3.4.3. Informatieverplichting: klachten- en geschilbeslechtsprocedures

71. Een warmteleverancier dient op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het BW, in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet aan een verbruiker op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de handelaar zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is. Op grond van artikel 3b van de Warmtewet kunnen verbruikers geschillen voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie, om een snelle, transparante, eenvoudige en goedkope manier te garanderen voor verbruikers om hun klachten ten aanzien van hun warmteleverancier naar voren te kunnen brengen zonder daarvoor direct naar de rechter te hoeven stappen.
72. De ACM stelt vast dat EETRIP zich heeft aangesloten bij de geschillencommissie Consumentenzaken.<sup>64</sup> De ACM stelt echter ook vast dat uit de informatie die EETRIP heeft overgelegd niet blijkt dat EETRIP verbruikers heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures via de geschillencommissie Consumentenzaken. Volledigheidshalve stelt de ACM vast dat de in de leveringsovereenkomst

201401\_H240 huurovk de trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 16 augustus 2022) en 2014014 K11 huurovk De Trip [vertrouwelijk].pdf (geldig vanaf 12 mei 2022).

<sup>63</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen)(5334605.1).pdf, p. 5.

<sup>64</sup> <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geschillencommissie-voor-consumentenzaken/>.

genoemde mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter niet kwalificeert als een buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsingsprocedure.<sup>65</sup> Daarmee stelt de ACM vast dat EETRIP in overtreding is van artikel 8.2a van de Whc, omdat EETRIP niet heeft voldaan aan haar informatieverplichting op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het BW, in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 2.9 van de Whc aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot het ongedaan maken dan wel wegnemen of beperken van de gevolgen van de overtreding. De last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum.

73. De ACM concludeert ook dat een gevaar voor herhaling van de in het vorige randnummer genoemde overtreding bij nieuwe verbruikers voor de hand ligt, omdat er sprake is van een grote mate van continuïteit van de aan de orde zijnde overtreding. Het gaat immers om een overtreding van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon (EETRIP) en dezelfde locatie (Gebouwen De Trip). Het tijdsverloop sinds de eerdere overtreding is gering. De door EETRIP voorgenomen wijzigingen in het Systeem maken dit niet anders, zoals ook verder toegelicht in reactie op de zienswijze in hoofdstuk 4 van dit besluit. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 8.2a van de Whc aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot voorkoming van herhaling van deze overtreding. Ook deze last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum.

### 3.5. Melden warmtenet

74. Volgens artikel 40 van de Warmtenet is een warmteleverancier verplicht om aan de ACM zijn naam en adres en een beschrijving van de door hem te exploiteren warmtenetten te melden. Bij de beschrijving van de te exploiteren warmtenetten moet in ieder geval het aantal verbruikers en het aantal aan verbruikers geleverde gigajoules worden vermeld. Deze meldingsplicht is in de wet gekomen om uitvoeringsproblemen bij het toezicht op leveranciers vanwege het ontbreken van zicht op (het aantal) warmteleveranciers te verhelpen.<sup>66</sup>
75. De ACM houdt een warmteregister bij waarin zij alle warmteleveranciers opneemt die zich bij de ACM hebben gemeld en de warmtenetten die zij exploiteren. Na raadpleging van dit warmteregister constateert de ACM dat er geen vermelding is van EETRIP als warmteleverancier en EETRIP ook geen warmtenetten heeft gemeld bij de ACM. EETRIP heeft in haar beantwoording op het informatieverzoek van de ACM ook aangegeven inderdaad geen melding te hebben gedaan van het warmtesysteem in de Gebouwen De Trip, omdat zij zich op het standpunt stelt dat zij geen warmte levert in de zin van de Warmtewet en daarom niet als warmteleverancier kan worden aangemerkt.<sup>67</sup>
76. EETRIP kwalificeert wel als warmteleverancier, zoals uiteengezet in paragraaf 3.1 van onderhavig besluit. Op die basis is EETRIP ook verplicht om zich met naam en adres te melden bij de ACM en daarbij de ACM op de hoogte te stellen van de door haar geëxploiteerde warmtenetten. De ACM concludeert op basis van haar onderzoek en de reactie van EETRIP dat EETRIP niet aan deze verplichting heeft voldaan en daarmee artikel 40 van de Warmtenet overtreedt. De ACM ziet hierin aanleiding om op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op te leggen, strekkende tot herstel van de overtreding. De last onder dwangsom is geformuleerd in het dictum.

<sup>65</sup> ACM/IN/999995, Reactie op uw informatieverzoek van 4 juni 2025, 2014014\_BR054 huurovk de Trip [vertrouwelijk].pdf, artikel 9.2.

<sup>66</sup> Kamerstukken II 2010/11, 32839, nr. 3, p. 9.

<sup>67</sup> ACM/IN/1003660, Reactie op informatieverzoek Energie Exploitatie De Trip B.V. (deel 2), Reactie Informatieverzoek 2025.06.24 (incl. Bijlagen)(5334605.1).pdf, p. 6.

## 4. Zienswijze

77. De ACM heeft EETRIP op 8 augustus 2025 een conceptbesluit gestuurd en haar de gelegenheid gegeven om daarop haar zienswijze te geven.<sup>68</sup> EETRIP heeft op 2 september 2025 haar zienswijze op het conceptbesluit ingediend.<sup>69</sup> In het navolgende zal de ACM ingaan op deze zienswijze.

### **EETRIP kwalificeert als warmteleverancier, ook na de voorgestelde systeemverandering**

78. EETRIP herhaalt in haar zienswijze haar standpunt dat zij geen warmte levert en niet kwalificeert als warmteleverancier. Zij stelt dat voor het Systeem dat zij hanteert voor de Gebouwen De Trip geldt dat verbruikers alleen betalen voor het ontwikkelen, onderhouden en instandhouden en, in voorkomende gevallen, het huren van het Systeem. Dit is volgens EETRIP vergelijkbaar met een 'operational lease' structuur. EETRIP geeft aan dat de verbruikers alleen een vastrecht betalen, wat volgens EETRIP lager is dan de kosten die verbruikers zouden maken bij 'reguliere warmtelevering' die wel onder de Warmtewet valt.
79. EETRIP noemt verder dat zij momenteel werkt aan een aangepast Systeem voor de Gebouwen De Trip, dat uiterlijk eind oktober 2025 gereed zou moeten zijn. Het aangepaste Systeem is, naar de ACM begrijpt, als volgt vormgegeven. Het aangepaste Systeem betreft een WKO-systeem en bestaat kort gezegd uit de volgende elementen: een bronnensysteem (collectieve gesloten bodemlussen), distributiepompen, een circulatienet, twee collectieve lucht-water warmtepompen en de zich in iedere woning bevindende individuele warmtepomp en boiler voor warm tapwater. De distributiepompen halen warmte met een temperatuur van maximaal 20 graden Celsius uit het bronnensysteem. De collectieve lucht/waterpomp moet de piekbelasting opvangen en zorgen voor energiebalans in de bodem. Op het afleverpunt in de woning zorgen de individuele warmtepompen voor de verdere opwaardering van de warmte ten behoeve van ruimteverwarming en warm tapwater en koeling. De elektriciteit voor de individuele warmtepompen zou door de individuele bewoners worden betaald.
80. EETRIP stelt dat als de ACM de lasten en de gedragslijn oplegt volgens het besluit, zij daarmee onrechtmatig handelt tegenover EETRIP. Ter onderbouwing van deze stelling noemt EETRIP dat er geen sprake is van warmtelevering in de zin van de Warmtewet, zowel bij het huidige als bij het aangepaste Systeem, waardoor de ACM niet kan handhaven op grond van de Warmtewet. EETRIP onderbouwt deze stelling verder niet, omdat, zo stelt EETRIP, zij er vrijwillig voor kiest om het nieuwe systeem te structureren als zeerlagetemperatuur warmtelevering (hierna: ZLT-warmtelevering) waarmee zij zal voldoen aan de lasten uit het besluit.
81. In randnummer 10 heeft de ACM het Systeem in de Gebouwen De Trip beschreven. De ACM licht in het kort toe wat de verschillen zijn tussen het (huidige) Systeem en het aangepaste Systeem. In het aangepaste Systeem is er geen centrale brine warmtepomp meer. Verder is er nu in het Systeem sprake van één lucht-water warmtepomp, waar dit in het aangepaste Systeem twee zou zijn. Op het in de woning gelegen afleverpunt levert EETRIP momenteel een warmte met een temperatuur van 30 graden. In het aangepaste Systeem zou dit 20 graden worden. In de woningen staat momenteel een individuele (booster)warmtepomp. In het aangepaste Systeem blijft er sprake van individuele warmtepompen. In het huidige Systeem draagt EETRIP de kosten van de elektriciteit voor de individuele warmtepomp. In het aangepaste Systeem dragen bewoners deze kosten.
82. EETRIP stelt in haar zienswijze dat, in verband met het aangepaste Systeem, EETRIP met de bewoners van de Gebouwen De Trip nieuwe contracten zal afsluiten. In deze contracten wordt

<sup>68</sup> ACM/UIT/655214, ACM/UIT/653715.

<sup>69</sup> ACM/IN/1025712.

opgenomen dat het gaat om ZLT-warmtelevering tot aan het afleverpunt in de individuele woningen. De nieuwe leveringscontracten zullen volgens EETRIP in overeenstemming met de Warmtewet informatie bevatten over de storingscompensatie en de klacht- en geschillenprocedures.

83. De ACM volgt EETRIP niet in het standpunt dat zij geen warmteleverancier is. In paragraaf 3.1 heeft de ACM toegelicht waarom zij van oordeel is dat EETRIP warmte levert in de zin van de Warmtewet en kwalificeert als warmteleverancier. EETRIP is niet inhoudelijk ingegaan op dit oordeel van de ACM. Dat EETRIP wel noemt dat zij haar warmtelevering zo heeft ingericht dat verbruikers alleen een vastrecht betalen voor het gebruik van het warmtesysteem, is niet relevant voor de beoordeling of de Warmtewet van toepassing is. Wat wel van belang is, is dat EETRIP, zoals in paragraaf 3.1 ook toegelicht, warmte levert aan gebonden verbruikers. Dit is ook bij ZLT-warmtelevering het geval. De temperatuur van het geleverde water ten behoeve van ruimteverwarming en warm tapwater speelt namelijk geen rol bij de definitie van 'warmte' in de zin van de Warmtewet.<sup>70</sup> De verbruikers in de Gebouwen De Trip kunnen – anders dan bij *operational lease* – niet zelf kiezen om wel of niet gebruik te maken van de warmtelevering van EETRIP. Integendeel, zij zijn bij betrekking van een woning in de Gebouwen De Trip verplicht om tegen betaling warmte af te nemen van EETRIP. De bescherming van de Warmtewet is juist bedoeld voor dergelijke gebonden verbruikers. In tegenstelling tot wat EETRIP betoogt, zal de bescherming van de Warmtewet dan ook juist in het voordeel zijn voor verbruikers. De Warmtewet geeft verbruikers immers de handvatten om hun rechten te kennen en uit te oefenen.
84. De door EETRIP voorgenomen aanpassing aan het Systeem, maakt het oordeel van de ACM niet anders. Uit de informatie die EETRIP geeft over het aangepaste Systeem, ziet de ACM geen reden om te vermoeden dat er geen sprake meer zal zijn van levering van warmte in de zin van de Warmtewet en/of dat EETRIP niet meer als warmteleverancier zou kwalificeren. EETRIP levert ook geen argumenten aan waarom de redenen die in randnummer 22 zijn uitgewerkt en waarin de ACM EETRIP als warmteleverancier kwalificeert, niet meer op zouden gaan bij het aangepaste Systeem. Verbruikers blijven voor hun warmtevoorziening gebonden aan EETRIP. De ACM stelt daarom vast dat er ook in het aangepaste Systeem, als dat Systeem gerealiseerd zou worden, sprake zal zijn van levering van warmte in de zin van de Warmtewet en dat EETRIP dan kwalificeert als warmteleverancier.
85. De ACM concludeert dat er in het Systeem in de Gebouwen De Trip sprake is van levering van warmte door EETRIP. Ook in het aangepaste Systeem, als dit wordt gerealiseerd, zou sprake zijn van de levering van warmte door EETRIP. Anders dan EETRIP betoogt, handelt de ACM dus niet onrechtmatig tegenover EETRIP door het opleggen van de lasten en de gedragslijn wegens overtredingen van de Warmtewet, omdat er geen sprake zou zijn van levering van warmte. De zienswijze van EETRIP leidt op dit onderdeel dus niet tot een ander besluit.

#### **Handhaving en de door EETRIP voorgenomen systeemverandering**

86. EETRIP benoemt in haar zienswijze dat handhaving niet nodig is, omdat EETRIP met het nieuwe systeem aan de Warmtewet zal gaan voldoen. Volgens EETRIP zal zij tegemoet komen aan de lasten en de gedragslijn en daarmee zorgen voor duidelijkheid voor verbruikers en de verantwoordelijkheid nemen die de ACM van haar verlangt. Daarbij benadrukt EETRIP dat dit niet betekent dat zij erkent dat zij die verantwoordelijkheid behoort te dragen.
87. De ACM volgt EETRIP niet in haar standpunt dat handhaving niet nodig is omdat EETRIP werkt aan een aangepast Systeem. De ACM moet als toezichthouder de verschillende belangen die gemoeid zijn met handhaving tegen elkaar afwegen. De ACM kijkt daarbij bijvoorbeeld naar de belangen van de gebonden verbruikers, de belangen voor het toezicht van de ACM, publieke belangen zoals eerlijke concurrentie en de belangen van EETRIP als adressant van het besluit. Als

<sup>70</sup> Kamerstukken II, 2016/17, 34723, nr. 3, p. 45; Rb. Rotterdam, 29 september 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:8021.

die belangen tegen elkaar worden afgewogen, dan komt de ACM tot de conclusie dat de belangen die pleiten voor handhaving hier veel zwaarder wegen en dat handhavend optreden daarom nog altijd redelijk en noodzakelijk is. In de argumentatie van EETRIP ziet de ACM dan ook geen reden om niet handhavend op te treden. De ACM licht dit verder toe.

88. De ACM stelt enerzijds vast dat handhavend optreden tegen EETRIP het algemeen belang dient en in het bijzonder de belangen dient van de gebruikers van EETRIP. EETRIP treedt in het bestaande Systeem namelijk op als warmteleverancier. Ook indien EETRIP het aangepaste Systeem in de toekomst realiseert, kwalificeert zij nog steeds als warmteleverancier en dient haar handelen in lijn te zijn met de Warmtewet. De ACM stelt in dat kader vast dat gebruikers in de Gebouwen De Trip tot op heden nog niet bekend zijn met het feit dat en/of eenduidig vastgesteld is dat de Warmtewet van toepassing is (in het verleden, het heden en de toekomst) en het feit dat zij zich kunnen beroepen op de rechten die de Warmtewet hen tegenover EETRIP geeft. Handhavend optreden leidt tot duidelijkheid voor gebruikers ten aanzien van hun bescherming onder de Warmtewet en de (publiekrechtelijke) rechten en plichten die over en weer gelden en golden tussen EETRIP en haar gebruikers. Bovendien vormt handhaving een stok achter de deur voor EETRIP om daadwerkelijk tot gedragsverandering te komen. In dat kader vindt de ACM het belangrijk om te benadrukken dat EETRIP (nog steeds) niet erkent warmteleverancier te zijn en dat de aangekondigde aanpassingen nog onvoldoende concreet en bovendien niet onomkeerbaar zijn. Als EETRIP niet erkent warmteleverancier te zijn, kan EETRIP naar eigen belang kiezen welke verplichtingen uit de Warmtewet zij wel en niet naleeft, waarbij niet valt uit te sluiten dat EETRIP toch afziet van de aangekondigde aanpassingen. Niet handhavend optreden zou tot de onwenselijke situatie leiden dat gebruikers hiervan de risico's dragen. De ACM kan er dus niet zonder meer van uitgaan dat EETRIP haar gedrag duurzaam in lijn brengt met de (volledige) Warmtewet.
89. De ACM stelt anderzijds vast dat de belangen van EETRIP worden geschaad door handhavend optreden. Dat is inherent aan handhavend optreden. De ACM stelt in dit besluit vast dat EETRIP (langdurig en structureel) in overtreding is van de Warmtewet. EETRIP wist of behoorde te weten dat de Warmtewet op haar van toepassing is. Nu de ACM met een conceptbesluit kenbaar heeft gemaakt dat zij voornemens is om te handhaven, stelt EETRIP voor het eerst dat zij haar gedrag wil aanpassen en aan de lasten en de gedragslijn zal gaan voldoen, althans zonder te erkennen warmteleverancier te zijn. De ACM ziet hierin geen reden om er zonder meer van uit te gaan dat EETRIP duurzaam haar gedrag zal aanpassen en de Warmtewet gaat en blijft naleven. De ACM legt de lasten en een gedragslijn juist op om daadwerkelijke en duurzame naleving van alle verplichtingen uit de Warmtewet te bewerkstelligen om zodoende de belangen van derden te borgen. De grondslag voor en het belang van handhaving is kortom nog altijd sterk aanwezig.
90. De ACM concludeert dat, anders dan EETRIP betoogt, handhaving nodig is, ook nu EETRIP heeft gesteld het Systeem aan te passen. De zienswijze van EETRIP leidt op dit onderdeel dus niet tot een ander besluit.

#### **De begunstigingstermijnen van de lasten**

91. De ACM is van mening dat de begunstigingstermijnen zoals geformuleerd in het dictum redelijk zijn en heeft waar nodig de begunstigingstermijnen afgestemd op de zienswijze van EETRIP. Hieronder zal de ACM dit kort toelichten. Ten aanzien van Last I is in het conceptbesluit<sup>71</sup> een begunstigingstermijn van acht weken na datum van dit besluit opgenomen. Deze begunstigingstermijn is door de ACM niet aangepast, ondanks dat EETRIP in haar zienswijze onder randnummer 36<sup>72</sup> aangeeft dat zij de storingsregistratie voor de jaren 2023 en 2024 eerder, namelijk uiterlijk 30 oktober 2025, zal publiceren. Ten aanzien van Last II is de in het conceptbesluit opgenomen begunstigingstermijn ongewijzigd. EETRIP heeft in haar zienswijze

<sup>71</sup> ACM/UIT/655214, ACM/UIT/653715.

<sup>72</sup> ACM/IN/1025712.

niets vermeld over het moment van publiceren van een storingsregistratie over de jaren 2025 en 2026, dan wel toekomstige jaren. Ten aanzien van Lasten III tot en met VI is in het conceptbesluit bij deze lasten een begunstigingstermijn van vier weken opgenomen. Deze begunstigings-termijnen zijn door de ACM uitgebreid en vastgesteld op zes weken. In haar zienswijze heeft EETRIP onder randnummer 34 namelijk aangegeven dat zij er naar streeft uiterlijk eind oktober 2025 met alle huidige en nieuwe bewoners van de Gebouwen De Trip nieuwe contracten te sluiten die worden gestructureerd als ZLT-warmtelevering, in overeenstemming met de verplichtingen uit de Warmtewet. EETRIP geeft in haar zienswijze onder randnummer 35 aan dat zij de huidige en nieuwe bewoners op voorhand zal informeren over de te leveren goederen en diensten en kwaliteitsniveaus daarvan, de terugbetalingsregelingen en de klachten- en geschilbeslechtingprocedure. De begunstigingstermijnen komen zo overeen met hetgeen EETRIP zelf heeft genoemd als haalbare termijn. Ten aanzien van Last VII is in het conceptbesluit een begunstigingstermijn van vier weken opgenomen. EETRIP heeft in haar zienswijze aangegeven dat zij de gevraagde melding ex artikel 40 Warmtewet uiterlijk op 1 oktober 2025 zal doen. Om praktische redenen heeft de ACM de begunstigingstermijn van Last VII gelijk gesteld aan de begunstigingstermijnen van de Lasten III tot en met VI.

### **De rechtmatigheid van de lasten ter voorkoming van herhaling**

92. EETRIP stelt dat Lasten II, IV en VI onrechtmatig zijn. Hiervoor geeft zijn drie redenen. Allereerst is er volgens EETRIP sprake van preventieve lasten waarvoor een hogere bewijslast geldt waaraan de ACM niet heeft voldaan. Ten tweede is gevaar voor herhaling van de overtredingen uiterst onwaarschijnlijk nu EETRIP met de voorgenomen systeemverandering in overeenstemming zou gaan handelen met de Warmtewet. Ten derde is de looptijd van twee jaar bij Lasten II, IV en VI in ieder geval onrechtmatig volgens EETRIP. Door de veranderingen aan het Systeem is er volgens EETRIP namelijk geen reden om te vermoeden dat EETRIP over een dergelijk lange periode de overtredingen zou begaan. De ACM gaat hierna achtereenvolgens in op deze punten.
93. Ten eerste, stelt EETRIP dat herhaling van dezelfde overtreding in deze situatie niet aan de orde is, omdat het gaat om een verplichting die elk jaar opnieuw geldt (last II) of het aangaan van nieuwe contracten (Lasten IV en VI). De lasten zijn daarom eigenlijk preventieve lasten om nieuwe overtredingen te voorkomen, en voor dergelijke lasten geldt een hogere bewijslast waaraan de ACM niet heeft voldaan, aldus EETRIP.
94. De ACM kan zich niet vinden in het standpunt van EETRIP. De ACM heeft naast lasten voor het beëindigen van de overtredingen en/of het wegnemen van de gevolgen daarvan, ook een aantal lasten ter voorkoming van herhaling opgelegd. De ACM wil namelijk voorkomen dat EETRIP de overtredingen van hetzelfde wettelijk voorschrift opnieuw begaat. Een last ter voorkoming van herhaling ziet juist op een volgende zelfstandige overtreding, zodat geen sprake is van cumulatie van herstelsancties voor dezelfde overtreding – wat volgens artikel 5:6 Awb niet is toegestaan. Een preventieve last, zoals bedoeld in artikel 5:7 Awb, is bedoeld voor de situatie waarin er nog geen (vergelijkbare) overtreding heeft plaatsgevonden, maar er gevaar dreigt dat die overtreding klaarblijkelijk zal plaatsvinden.<sup>73</sup> Ten aanzien van Lasten II, IV en VI geldt dat dit geen preventieve lasten voor volkomen nieuwe overtredingen zijn, maar lasten ter voorkoming van herhaling van een volgende zelfstandige overtreding met dezelfde aard en vorm als de eerder begaande overtredingen. Het betoog van EETRIP berust dus op een onjuiste lezing van de wet.
95. Ten tweede, stelt EETRIP dat gevaar voor herhaling van de overtredingen uiterst onwaarschijnlijk is nu EETRIP met de voorgenomen systeemverandering in overeenstemming zou gaan handelen met de Warmtewet.

<sup>73</sup> Zie bijvoorbeeld ABRvS 23 januari 2019, ECLI:NL:RVS:2019:150.

96. De ACM stelt vast dat een last ter voorkoming van herhaling opgelegd kan worden indien een overtreding heeft plaatsgevonden en gevaar voor herhaling voor de hand ligt.<sup>74</sup> Volgens de ACM is er sprake van een grote mate van continuïteit van de aan de orde zijnde overtredingen. Het gaat immers om overtredingen van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon (EETRIP) en dezelfde locatie (Gebouwen De Trip). Ook is het tijdsverloop sinds de eerdere overtreding zeer gering.
97. De vraag die in dit kader voorligt, is of de door EETRIP voorgenomen wijzigingen in het warmtesysteem tot de conclusie moeten leiden dat er geen sprake (meer) is van een voldoende mate van continuïteit van de overtredingen. Het antwoord op die vraag is volgens de ACM ontkennend. EETRIP heeft overtredingen van de Warmtewet en de Wet handhaving consumentenbescherming begaan. De aankondiging en voorbereidingshandelingen van EETRIP om het warmtesysteem aan te passen, vormen onvoldoende basis om geen last ter voorkoming van herhaling op te (kunnen) leggen. Deze voorbereidingshandelingen zijn bovendien nog beperkt en niet onomkeerbaar. Herhaling van de overtreding is dus niet onmogelijk. Integendeel, in de blijvende ontkenning van EETRIP dat zij kwalificeert als warmteleverancier en de belangen die zij daarbij heeft en het feit dat EETRIP pas na het onderzoek van de ACM in beweging is gekomen, ziet de ACM een te groot en ontoelaatbaar risico op herhaling. Zelfs al zou EETRIP nieuwe contracten hebben opgesteld, sluit dit geenszins uit dat EETRIP de overtredingen in de toekomst zou (kunnen) herhalen. Gelet op de in randnummers 3 en 88 genoemde belangen van verbruikers ziet de ACM zich genoodzaakt om met handhaving de kans op herhaling van de overtredingen te minimaliseren en een duurzame gedragsverandering te bewerkstelligen. Bovendien geldt nog altijd, ook met een verandering van het Systeem, dat sprake is van overtredingen van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, dezelfde betrokken rechtspersoon en dezelfde locatie. De ACM concludeert dat er ook met de voorgenomen systeemverandering sprake is van een voldoende mate van continuïteit van de begane overtredingen en dat een risico op herhaling aannemelijk is. De ACM heeft het besluit hierop in randnummers 35, 65, 70 en 73 aangevuld.
98. Ten derde, stelt EETRIP dat de looptijd van twee jaar voor de Lasten II, IV en VI in ieder geval onrechtmatig zijn, omdat de voorgenomen systeemverandering op korte termijn gereed kan zijn.
99. Overeenkomstig artikel 12r van de Instellingswet ACM geldt voor een last onder dwangsom een door de ACM te bepalen termijn van ten hoogste twee jaren. Een looptijd van twee jaren is dus op zichzelf een rechtmatige termijn.
100. De ACM stelt evenwel vast dat een langere looptijd van de lasten ook tot hogere administratieve lasten leiden voor EETRIP. EETRIP moet immers op meerdere 'peilmomenten' informatie aanleveren waaruit blijkt dat zij (nog steeds) voldoet aan de lasten. De ACM kiest ervoor, ook gelet op de aangekondigde aanpassingen aan het Systeem, om deze administratieve lasten mee te wegen bij de keuze voor de looptijd van de lasten en overweegt in dat kader het navolgende.
101. Voor Last II dient EETRIP, kort gezegd, jaarlijks een storingsregistratie te publiceren. EETRIP dient de ACM over de naleving van deze last per jaar te informeren gedurende een periode van twee jaar. Gelet op een looptijd van twee jaar van Last II, betekent dit dat EETRIP twee keer (in 2026 en 2027) informatie aan de ACM dient aan te leveren over de naleving van de last. Ook de aan te leveren hoeveelheid documenten is beperkt. De ACM vindt dit daarom geen onredelijk hoge administratieve last voor EETRIP. Bovendien biedt een looptijd van twee jaar de ACM twee peilmomenten om te controleren of EETRIP haar gedrag heeft aangepast. De ACM laat de looptijd voor Last II daarom op twee jaar staan.
102. Voor Lasten IV en VI dient EETRIP, kort gezegd, nieuwe verbruikers voorafgaand aan een nieuwe leveringsovereenkomst van bepaalde informatie te voorzien. EETRIP dient de ACM over de

<sup>74</sup> Zie bijvoorbeeld CBB 27 oktober 2009, ECLI:NL:CBB:2009:BK1424 en ABRvS 28 oktober 2020, ECLI:NL:RVS:2020:2571.

naleving van deze lasten per halfjaar te informeren gedurende een periode van twee jaar. EETRIP moet dit doen door, kort gezegd, voor alle nieuwe verbruikers inzichtelijk te maken welke informatie wanneer aan welke nieuwe verbruikers is gestuurd. Dit betekent dat de administratieve lasten voor deze lasten relatief hoog liggen. Indachtig deze administratieve lasten en de wijzigingen die EETRIP zegt te willen doorvoeren in de informatievoorziening, kiest de ACM er in reactie op de zienswijze van EETRIP voor de looptijd van Lasten IV en VI in te korten naar één jaar. De ACM voegt evenwel een extra moment toe waarop EETRIP over de naleving van deze lasten informatie moet aanleveren, zodat de ACM ook met de kortere looptijd voldoende peilmomenten heeft.

103. De ACM concludeert dat een looptijd van twee jaar voor de Lasten II, IV en VI rechtmatig is. Gelet op de administratieve lasten en de voorgenomen wijzigingen, kiest de ACM er wel voor om de looptijd van Lasten IV en VI in te korten naar één jaar.

#### **De redelijkheid van de reactietermijn voor een zienswijze**

104. EETRIP stelt dat de termijn van drieënhalve week die de ACM aan EETRIP in de vakantieperiode heeft gegeven voor het indienen van een zienswijze onredelijk kort is en dat EETRIP daarom wordt geschaad in haar verdediging.
105. De ACM heeft op 23 juni 2025 aangekondigd binnen enkele weken met een conceptbesluit te zullen komen.<sup>75</sup> Op 31 juli 2025 heeft de ACM bevestigd dat het conceptbesluit tegen EETRIP op korte termijn zal worden gedeeld.<sup>76</sup> Op 8 augustus 2025 heeft de ACM het conceptbesluit met EETRIP gedeeld en daarbij de mogelijkheid geboden om tot en met 22 augustus 2025 een zienswijze te geven.<sup>77</sup> EETRIP heeft de ACM op 14 augustus 2025 verzocht om een reactietermijn van 9,5 weken, tot en met 15 oktober 2025.<sup>78</sup> Op 19 augustus 2025 heeft de ACM uitstel verleend tot en met 2 september 2025.<sup>79</sup> Op 25 augustus 2025 heeft de ACM aan EETRIP bevestigd geen verder uitstel te verlenen.<sup>80</sup>
106. De ACM acht een reactietermijn van drieënhalve week redelijk, ook al valt dit binnen de vakantieperiode. Van een professionele onderneming als EETRIP, die al haar werkzaamheden heeft uitbesteed aan [vertrouwelijk], mag verwacht worden dat zij tijdig de benodigde capaciteit en expertise kan organiseren. Dit is des te meer het geval nu EETRIP bekend was met het lopende onderzoek en vooraf geïnformeerd is dat een conceptbesluit waarop een zienswijze gegeven kon worden aankomende was.<sup>81</sup> Dat EETRIP nog niet bekend was met de exacte inhoud van het besluit, betekent niet dat EETRIP geen rekening kon of diende te houden met het aankomende besluit. De ACM kan zich er dan ook niet in vinden dat de reactietermijn van drieënhalve week EETRIP schaadt in haar verdediging. Gelet op de belangen die gemoeid zijn met handhaving, heeft de ACM ertoe besloten om geen verdere verlenging te bieden.
107. Ten overvloede merkt de ACM op dat de ACM EETRIP ook gedurende het proces heeft meegenomen in de bevindingen van het onderzoek en dat de ACM herhaaldelijk handvatten heeft geboden aan EETRIP om haar gedrag bij te sturen. In augustus 2024 heeft de ACM haar onderzoek aangekondigd aan EETRIP. In februari 2025 heeft de ACM haar voorlopige bevindingen naar aanleiding van het onderzoek gedeeld met [vertrouwelijk], waaronder EETRIP. In deze voorlopige bevindingen stelt de ACM vast dat bij het warmtesysteem van EETRIP sprake is van levering van warmte in de zin van de Warmtewet. Deze bevindingen heeft de ACM in februari 2025 in een gesprek verder toegelicht teneinde een constructieve oplossing te vinden. Op verzoek van EETRIP heeft de ACM deze voorlopige bevindingen in maart 2025 op onderdelen verder aangevuld en wederom met EETRIP gedeeld. Dit besluit is in lijn met de voorlopige bevindingen.

<sup>75</sup> ACM/INT/532556; ACM/IN/1003660.

<sup>76</sup> ACM/UIT/654482.

<sup>77</sup> ACM/UIT/655214, ACM/UIT/653715.

<sup>78</sup> ACM/IN/1019945.

<sup>79</sup> ACM/UIT/657372.

<sup>80</sup> ACM/UIT/656333.

<sup>81</sup> ACM/INT/532556; ACM/IN/1003660; ACM/UIT/654482.

Nadat een – in de ogen van de ACM – constructieve reactie uitbleef, heeft de ACM de mogelijkheid tot handhaving wederom op tafel gelegd en gecommuniceerd aan EETRIP.<sup>82</sup> Ook gelet hierop ziet de ACM dus geen aanknopingspunten voor de stelling van EETRIP dat zij is geschaad in haar verdediging.

## 5. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. Legt, met verwijzing naar randnummer 34 van dit besluit, op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op, omdat EETRIP niet heeft voldaan aan de verplichting in artikel 2, zevende lid van de Warmtewet om over de jaren 2023 en 2024 op geschikte wijze een storingsregistratie te publiceren met betrekking tot de levering van warmte in de Gebouwen De Trip. De ACM gelast EETRIP om deze overtreding uiterlijk met ingang van 18 november 2025 te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom.
  - A. EETRIP kan dit doen door alsnog op geschikte wijze, bijvoorbeeld via een openbaar toegankelijke website, een storingsregistratie te publiceren met betrekking tot de levering van warmte in de Gebouwen De Trip voor de jaren 2023 en 2024, op basis van de gegevens die zij heeft over storings in deze jaren, en die, voor zover op basis van die gegevens mogelijk is, de navolgende elementen bevat. Per storing van langer dan acht uur, blijkt uit deze registratie ten minste i) wanneer een storing heeft plaatsgevonden; ii) hoe lang deze heeft geduurd en iii) welke verbruikers hierdoor getroffen zijn. Voorts bevat de storingsregistratie een samenvatting van storings die korter hebben geduurd dan acht uur, waaruit blijkt: i) hoeveel van deze storings er in totaal zijn geweest en ii) wat de gemiddelde storingsduur was.
  - B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 5.000 per week indien EETRIP vanaf 18 november 2025 niet voldoet aan deze last.
  - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
  - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 20 november 2025, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. EETRIP dient in ieder geval i) de vindplaats van de storingsregistraties betreffende storings in de levering van warmte in de Gebouwen De Trip over de jaren 2023 en 2024 te delen; en ii) een afschrift van deze storingsregistraties te overleggen.
  - E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.
- II. Legt, met verwijzing naar randnummer 35 van dit besluit, op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op, omdat EETRIP niet voldoet aan de verplichting in artikel 2, zevende lid van de Warmtewet om een storingsregistratie betreffende de levering van warmte in de Gebouwen De Trip jaarlijks op geschikte wijze te publiceren. De ACM gelast EETRIP om herhaling van deze overtreding te voorkomen op straffe van de verbeurte van een dwangsom.
  - A. EETRIP kan dit doen door alsnog een storingsregistratie bij te houden en jaarlijks, maar uiterlijk in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar, op geschikte wijze, bijvoorbeeld via een openbaar toegankelijke website, te publiceren en waarbij de storingsregistratie de navolgende elementen bevat. Per storing van langer dan acht uur, blijkt uit deze registratie

<sup>82</sup> ACM/UIT/643979.

- ten minste i) wanneer een storing heeft plaatsgevonden; ii) hoe lang deze heeft geduurd en iii) welke verbruikers hierdoor getroffen zijn. Voorts bevat de storingsregistratie een samenvatting van storingen die korter hebben geduurd dan acht uur, waaruit blijkt: i) hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest en ii) wat de gemiddelde storingsduur was.
- B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 5.000 per week indien EETRIP per 1 april van het opvolgende jaar niet voldoet aan deze last. Dit betekent dat EETRIP de storingsregistratie over 2025 uiterlijk per 31 maart 2026 gepubliceerd moet hebben en de storingsregistratie over 2026 uiterlijk per 31 maart 2027 gepubliceerd moet hebben.
- C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
- D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. Dit betekent dat EETRIP in ieder geval:
- a. Uiterlijk op 2 april 2026 de ACM i) informeert over de vindplaats van de storingsregistratie betreffende storingen in de levering van warmte in de Gebouwen De Trip over het jaar 2025; en ii) een afschrift overlegt van deze storingsregistratie.
  - b. Uiterlijk op 2 april 2027 de ACM i) informeert over de vindplaats van de storingsregistratie betreffende storingen in de levering van warmte in de Gebouwen De Trip over het jaar 2026; en ii) een afschrift overlegt van deze storingsregistratie.
- E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van twee jaar.
- III. Legt, met verwijzing naar randnummers 64 en 69 van dit besluit, op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 3, eerste lid van de Warmtewet, omdat EETRIP met betrekking tot de levering van warmte in de Gebouwen De Trip niet voordat de verbruiker gebonden is aan de leveringsovereenkomst de in artikel 3, eerste lid, onder a en b van de Warmtewet genoemde informatie over kwaliteitscriteria en de terugbetalingsregeling heeft verstrekt. De ACM gelast EETRIP tot het uiterlijk op 4 november 2025 ongedaan maken dan wel wegnemen of beperken van de gevolgen van de overtreding voor de huidige verbruikers in de Gebouwen De Trip, op straffe van de verbeurte van een dwangsom.
- A. EETRIP kan dit doen door aan alle huidige verbruikers in de Gebouwen De Trip, zijnde de bewoners die per 22 september 2025 verbruikers zijn in de Gebouwen De Trip (hierna 'Alle Huidige Verbruikers') de informatie bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder a en b van de Warmtewet met betrekking tot de warmtelevering in de Gebouwen De Trip alsnog te verstrekken, te weten:
- a. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte op het overdrachtspunt;
  - b. een omschrijving van de terugbetalingsregeling als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen, waaruit in ieder geval blijkt in welke gevallen de verbruiker aanspraak heeft op een terugbetaling, alsmede onder welke voorwaarden, welke in ieder geval betrekking hebben op de termijnen waarbinnen bedoelde terugbetaling door de leverancier aan de verbruiker zal worden gedaan.
- B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 5.000 per week dat deze informatie niet aan Alle Huidige Verbruikers is verstrekt indien EETRIP vanaf 4 november 2025 niet voldoet aan deze last.

- C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
  - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 6 november 2025, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. EETRIP dient in ieder geval de volgende informatie aan te leveren: i) een lijst van Alle Huidige Verbruikers in de Gebouwen De Trip; ii) een afschrift van de correspondentie waarmee de betreffende verbruikers zijn geïnformeerd; en iii) een bewijs van verzending van deze correspondentie aan de betreffende verbruikers.
  - E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.
- IV. Legt, met verwijzing naar randnummers 65 en 70 van dit besluit, op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 3, eerste lid van de Warmtewet, omdat EETRIP met betrekking tot de levering van warmte in de Gebouwen De Trip niet voordat de verbruiker gebonden is aan de leveringsovereenkomst de in artikel 3, eerste lid, onder a en b van de Warmtewet genoemde informatie over kwaliteitscriteria en de terugbetalingsregeling aan de verbruiker verstrekt. De ACM gelast EETRIP om uiterlijk per ingang van 4 november 2025 herhaling van deze overtreding te voorkomen door elke nieuwe verbruiker, zijnde iedere bewoner die vanaf 23 september 2025 verbruiker is geworden in de Gebouwen De Trip (hierna 'Nieuwe Verbruiker') voordat deze gebonden is aan een leveringsovereenkomst, te informeren conform artikel 3, eerste lid, onder a en b van de Warmtewet, op straffe van de verbeurde van een dwangsom.
- A. EETRIP kan dit doen door aan elke Nieuwe Verbruiker, voordat zij gebonden is aan de leveringsovereenkomst, in de Gebouwen De Trip de informatie bedoeld in artikel 3, eerste lid, onder a en b van de Warmtewet met betrekking tot de warmtelevering in de Gebouwen De Trip te verstrekken, te weten:
    - a. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte op het overdrachtspunt;
    - b. een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen, waaruit in ieder geval blijkt in welke gevallen de verbruiker aanspraak heeft op een terugbetaling, alsmede onder welke voorwaarden, welke in ieder geval betrekking hebben op de termijnen waarbinnen bedoelde terugbetaling door de leverancier aan de verbruiker zal worden gedaan.
  - B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 2.500 per overtreding, zijnde een nieuwe verbruiker waaraan deze informatie niet of niet voorafgaand aan het afsluiten van de leveringsovereenkomst is verstrekt, indien EETRIP vanaf 4 november 2025 niet voldoet aan deze last.
  - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
  - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 6 november 2025, 2 maart 2026 en 1 juli 2026, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. EETRIP dient in ieder geval op 6 november 2025, 2 maart 2026 en 1 juli 2026 de volgende informatie aan te leveren: i) een lijst van verbruikers, bestaande uit bewoners die in de betreffende periode Nieuwe Verbruiker in Gebouwen De Trip zijn geworden, derhalve op 6 november 2025 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 23 september 2025 tot 6 november 2025, op 2 maart 2026 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 6 november 2025 tot 2 maart 2026 en op 1 juli 2026 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 2

- maart 2026 tot 1 juli 2026 een leveringsovereenkomst hebben afgesloten met EETRIP; ii) een afschrift van de correspondentie waarmee de betreffende verbruikers zijn geïnformeerd voorafgaand aan het aangaan van een leveringsovereenkomst met EETRIP; iii) een bewijs van verzending van deze correspondentie aan de betreffende verbruikers iv) een kopie van de tussen de betreffende verbruikers en EETRIP gesloten en getekende leveringsovereenkomsten.
- E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.
- V. Legt, met verwijzing naar randnummer 72 van dit besluit, op grond van artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming aan EETRIP een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming, omdat EETRIP niet heeft voldaan aan artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het Burgerlijk Wetboek in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet. EETRIP heeft consumenten voordat zij gebonden zijn aan de leveringsovereenkomst niet op duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd over de mogelijkheid van toegang tot de buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures, en de wijze waarop daar toegang toe is. De ACM gelast EETRIP tot het uiterlijk op 4 november 2025 ongedaan maken dan wel wegnemen of beperken van de gevolgen van de overtreding voor de huidige verbruikers in de Gebouwen De Trip, op straffe van de verbeurte van een dwangsom.
- A. EETRIP kan dit doen door aan alle huidige verbruikers in de Gebouwen De Trip zijnde de bewoners die per 22 september 2025 verbruikers zijn in de Gebouwen De Trip (hierna 'Alle Huidige Verbruikers'), op duidelijke en begrijpelijke wijze de informatie bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het Burgerlijk Wetboek in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet alsnog te verstrekken, te weten: de mogelijkheid om een klacht of geschil aanhangig te maken bij de geschillencommissie waarbij EETRIP is aangesloten en op welke wijze toegang tot de geschillencommissie te verkrijgen is.
- B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 5.000 per week dat deze informatie niet aan Alle huidige verbruikers is verstrekt indien EETRIP vanaf 4 november 2025 niet voldoet aan deze last.
- C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
- D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 6 november 2025, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. EETRIP dient in ieder geval de volgende informatie aan te leveren: i) een lijst van Alle Huidige Verbruikers in de Gebouwen De Trip; ii) een afschrift van de correspondentie waarmee de betreffende verbruikers zijn geïnformeerd; en iii) een bewijs van verzending van deze correspondentie aan de betreffende verbruikers.
- E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.
- VI. Legt, met verwijzing naar randnummer 73 van dit besluit, op grond van artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming aan EETRIP een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming, omdat EETRIP niet voldoet aan artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het Burgerlijk Wetboek in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet. EETRIP informeert verbruikers voordat zij gebonden zijn aan de leveringsovereenkomst niet op duidelijke en begrijpelijke wijze over de mogelijkheid van toegang tot de buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures, en de wijze waarop daar toegang toe is. De ACM gelast EETRIP om uiterlijk per ingang van 4 november 2025 voor elke nieuwe verbruiker in de Gebouwen De Trip, zijnde iedere bewoner die vanaf 23 september 2025 verbruiker is geworden in de Gebouwen De Trip (hierna 'Nieuwe Verbruiker') een herhaling van deze overtreding te voorkomen, door elke Nieuwe Verbruiker, voordat deze gebonden is aan een

leveringsovereenkomst, te informeren conform artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het Burgerlijk Wetboek in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet, op straffe van de verbeurte van een dwangsom.

- A. EETRIP kan dit doen door elke Nieuwe Verbruiker in de Gebouwen De Trip, voordat zij gebonden is aan de leveringsovereenkomst, op duidelijke en begrijpelijke wijze de informatie bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder t van het Burgerlijk Wetboek in samenhang gezien met artikel 3, eerste lid van de Warmtewet, bijvoorbeeld in de leveringsovereenkomst, te verstrekken, te weten de mogelijkheid om een klacht of geschil aanhangig te maken bij de geschillencommissie waarbij EETRIP is aangesloten en op welke wijze toegang tot de geschillencommissie te verkrijgen is.
  - B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 2.500 per overtreding, zijnde een verbruiker waaraan deze informatie niet of niet voorafgaand aan het afsluiten van de leveringsovereenkomst is verstrekt, indien EETRIP vanaf 4 november 2025 niet voldoet aan deze last.
  - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
  - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 6 november 2025, 2 maart 2026 en 1 juli 2026, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt. EETRIP dient in ieder geval op 6 november 2025, 2 maart 2026 en 1 juli 2026 de volgende informatie aan te leveren: i) een lijst van verbruikers bestaande uit bewoners die in de betreffende periode Nieuwe Verbruiker in Gebouwen De Trip zijn geworden, derhalve op 6 november 2025 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 23 september 2025 tot 6 november 2025, op 2 maart 2026 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 6 november 2025 tot 2 maart 2026 en op 1 juli 2026 een lijst met verbruikers met betrekking tot de periode van 2 maart 2026 tot 1 juli 2026 een leveringsovereenkomst hebben afgesloten met EETRIP; ii) een afschrift van de correspondentie waarmee de betreffende verbruikers zijn geïnformeerd; iii) een bewijs van verzending van deze correspondentie aan de betreffende verbruikers; iv) een kopie van de tussen de betreffende verbruikers en EETRIP gesloten en getekende leveringsovereenkomsten.
  - E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.
- VII. Legt, met verwijzing naar randnummer 76 van dit besluit, op grond van artikel 18, eerste lid van de Warmtewet aan EETRIP een last onder dwangsom op wegens overtreding van artikel 40 van de Warmtewet, omdat EETRIP zich niet als warmteleverancier bij de ACM heeft gemeld. De ACM gelast EETRIP om deze overtreding uiterlijk met ingang van 4 november 2025 te beëindigen en beëindigd te houden op straffe van de verbeurte van een dwangsom.
- A. EETRIP kan dit doen door alsnog de melding te doen bij de ACM, waarin zij de ACM in ieder geval informeert over de naam en het adres van de warmteleverancier EETRIP en daarbij een beschrijving geeft van de door EETRIP geëxploiteerde warmtenetten. Deze melding kan bij de ACM ingediend worden via [datamanagement@acm.nl](mailto:datamanagement@acm.nl).
  - B. EETRIP verbeurt een dwangsom van EUR 5.000 per week indien EETRIP vanaf 4 november 2025 niet voldoet aan deze last.
  - C. De ACM stelt het bedrag waarboven geen dwangsommen als bedoeld onder B meer worden verbeurd vast op EUR 25.000.
  - D. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid van de Instellingswet ACM aan deze last het voorschrift dat EETRIP uiterlijk op 6 november 2025, de ACM schriftelijk dient te informeren over de wijze waarop EETRIP aan de last voldoet, onder gelijktijdige overlegging aan de ACM van de aan EETRIP ter beschikking staande (kopieën van) documenten waaruit dat blijkt.
  - E. De last onder dwangsom heeft een looptijd van één jaar.

### Bindende gedragslijn

- VIII. Legt, met verwijzing naar randnummer 49 van dit besluit, EETRIP op grond van artikel 17 van de Warmtewet in verband met de naleving van de verplichting op grond van artikel 3a Warmtewet in combinatie met artikel 4 van de Warmteregeling om (de juiste hoogte van) compensatie te betalen bij ernstige storingen, de volgende bindende gedragslijn op:
- A. EETRIP dient de aanvangstijd van storingen vast te stellen op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip waarop de storing volgens de gegevens die EETRIP verkrijgt of kan verkrijgen uit de monitoring van het systeem, is begonnen.
  - B. EETRIP dient de eindtijd van storingen vast te stellen op het tijdstip waarop, door middel van een controle door EETRIP of onderaannemers van EETRIP, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.
  - C. EETRIP dient alle onderbrekingen in de feitelijke levering van warmte van langer dan 8 aaneengesloten uren als 'ernstige storing' in de zin van artikel 4, eerste lid van de Warmteregeling aan te merken, met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Warmtewet, contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte en de situaties genoemd in artikel 3a, tweede lid van de Warmtewet.
  - D. EETRIP dient in de onder C genoemde gevallen compensatie uit te keren ter hoogte van de bedragen en volgens de berekeningswijze genoemd in artikel 4, tweede lid van de Warmteregeling, aan de verbruikers waarbij de ernstige storing is voorgekomen.

Den Haag,

Datum: **23 september 2025**

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:

drs. M.R. Leijten  
bestuurslid

*Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen 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: Relevante wettelijk kader

### Algemene wet bestuursrecht

#### Artikel 5:1

1. In deze wet wordt verstaan onder overtreding: een gedraging die in strijd is met het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift.
2. Onder overtreder wordt verstaan: degene die de overtreding pleegt of medepleegt.
3. Overtredingen kunnen worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht is van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 5:2

1. In deze wet wordt verstaan onder:
  - a. bestuurlijke sanctie: een door een bestuursorgaan wegens een overtreding opgelegde verplichting of onthouden aanspraak;
  - b. herstelsanctie: een bestuurlijke sanctie die strekt tot het geheel of gedeeltelijk ongedaan maken of beëindigen van een overtreding, tot het voorkomen van herhaling van een overtreding, dan wel tot het wegnemen of beperken van de gevolgen van een overtreding;
  - c. bestraffende sanctie: een bestuurlijke sanctie voor zover deze beoogt de overtreder leed toe te voegen.
2. Geen bestuurlijke sanctie is de enkele last tot het verrichten van bepaalde handelingen.

#### Artikel 5:31d

Onder last onder dwangsom wordt verstaan: de herstelsanctie, inhoudende:

- a. een last tot geheel of gedeeltelijk herstel van de overtreding, en
- b. de verplichting tot betaling van een geldsom indien de last niet of niet tijdig wordt uitgevoerd.

#### Artikel 5:32a

1. De last onder dwangsom omschrijft de te nemen herstelmaatregelen.
2. Bij een last onder dwangsom die strekt tot het ongedaan maken van een overtreding of het voorkomen van verdere overtreding, wordt een termijn gesteld gedurende welke de overtreder de last kan uitvoeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd.

#### Artikel 5:32b

1. Het bestuursorgaan stelt de dwangsom vast hetzij op een bedrag ineens, hetzij op een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last.
2. Het bestuursorgaan stelt tevens een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd.
3. De bedragen staan in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en tot de beoogde werking van de dwangsom.

### Warmtewet

#### Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(...)

- *bindende gedragslijn*: een zelfstandige last die niet wegens een overtreding wordt opgelegd;
- *binneninstallatie*: leidingen, installaties en hulpmiddelen, niet zijnde de afleverset voor warmte of de meetinrichting, die zijn gelegen in een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdelen a en c tot en met e, van de Wet waardering onroerende zaken van een verbruiker en bestemd voor toe- en afvoer van warmte ten behoeve van die onroerende zaak, met uitzondering van leidingen, installaties en hulpmiddelen die strekken tot doorlevering van warmte naar een andere onroerende zaak, waarbij de binneninstallatie aan de zijde van het warmtenet of het in pandig leidingstelsel is afgegrensd door:

- i. de hoofdafsluiters waar de individuele afleverset gekoppeld is aan het warmtenet of het inpandig leidingstelsel, of
- ii. indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;

(...)

– *gebouweigenaar*: de eigenaar van een gebouw of, in het geval van gedeeld eigendom, de eigenaars verenigd in een vereniging van eigenaars of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm;

(...)

– *inpandig leidingstelsel*: één of meer van een gebouw deel uitmakende leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen ten behoeve van transport van warmte tussen een centrale aansluiting van een gebouw op een warmtenet of een productie-installatie en de individuele aansluiting van een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdeel c, van de Wet waardering onroerende zaken;

(...)

– *leverancier*: een persoon die zich bezighoudt met de levering van warmte;

– *levering van warmte*: de aflevering van warmte aan verbruikers;

(...)

– *verbruiker*: een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een inpandig leidingstelsel en:

i. een individuele aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt, of

ii. een centrale aansluiting heeft, warmte levert aan een verbruiker als bedoeld onder i en tevens:

1° optreedt als verhuurder voor een verbruiker als bedoeld onder i, of

2° een vereniging van eigenaars of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm is waarbij een verbruiker als bedoeld onder i is aangesloten;

(...)

– *verhuurder*: een eigenaar van een voor verhuur bestemde woonruimte of bedrijfsruimte in Nederland, of degene die door die eigenaar gevolmachtigd is namens hem op te treden;

– *warmte*: thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water;

– *warmtenet*: het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport van warmte, behoudens voor zover deze leidingen, installaties en hulpmiddelen zijn gelegen in een inpandig leidingstelsel, een binneninstallatie of een gebouw of werk van een producent en strekken tot toe- of afvoer van warmte ten behoeve van dat inpandig leidingstelsel, die binneninstallatie of dat gebouw of werk van een producent;

– *zelfstandige last*: de enkele last tot het verrichten van bepaalde handelingen, bedoeld in artikel 5:2, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, ter bevordering van de naleving van wettelijke voorschriften.

#### Artikel 1a

1. Deze wet is van toepassing op levering van warmte aan verbruikers, met uitzondering van levering van warmte door een leverancier die:

a. tevens optreedt als verhuurder voor de verbruiker aan wie hij warmte levert ten behoeve van de door hem aan de verbruiker verhuurde woon- of bedrijfsruimte;

(...)

#### Artikel 2

(...)

7. Een leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op geschikte wijze.

(...)

#### Artikel 3

1. Een in Nederland gevestigde leverancier verstrekt een verbruiker, in aanvulling op de gegevens bedoeld in artikel 230m, eerste lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, voordat de verbruiker gebonden is aan een overeenkomst tot levering van warmte op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

- a. een duidelijke en volledige omschrijving van de te leveren goederen en diensten en de overeengekomen kwaliteitsniveaus daarvan, welke in ieder geval betrekking hebben op de minimum- en maximumtemperatuur van de te leveren warmte, alsmede de prijzen en voorwaarden waaronder deze goederen en diensten worden geleverd;
  - b. een omschrijving van de terugbetalingsregelingen als de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen, en
  - c. de eisen waar de binneninstallatie van een verbruiker aan moet voldoen om veilig gebruik te kunnen maken van de door de leverancier geleverde warmte.
2. Artikel 230m, eerste lid, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is van overeenkomstige toepassing op een overeenkomst tot levering van warmte tussen een leverancier een verbruiker die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Artikel 230v van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is van overeenkomstige toepassing op de informatieverplichtingen voor leveranciers bedoeld in het eerste en het tweede lid.

#### 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.

#### Artikel 3b

1. Verbruikers kunnen geschillen die voortvloeien uit een overeenkomst tot levering van warmte, onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter, voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.
2. De procedure bij de geschillencommissie, bedoeld in het eerste lid, dient snel, transparant, eenvoudig en goedkoop te zijn.

#### Artikel 15

De Autoriteit Consument en Markt is belast met taken ter uitvoering van deze wet en het toezicht op de naleving van deze wet, met uitzondering van artikel 3d, tweede lid, onderdeel b.

#### Artikel 17

De Autoriteit Consument en Markt kan een bindende gedragslijn opleggen in verband met de naleving van deze wet.

#### Artikel 18

1. De Autoriteit Consument en Markt kan in geval van overtreding van het bepaalde bij of krachtens deze wet de overtreder een last onder dwangsom opleggen.

(...)

#### Artikel 40

Een leverancier meldt zo spoedig mogelijk na inwerkingtreding van deze wet aan de Autoriteit Consument en Markt:

- a. de naam en het adres van de leverancier, en
- b. een beschrijving van de door leverancier te exploiteren warmtenetten waarbij in ieder geval het aantal verbruikers en het aantal aan verbruikers geleverde gigajoules is opgenomen.

### Warmteregeling

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

(...)

– *storing*: iedere onderbreking van de levering van warmte, met uitzondering van voorziene onderbrekingen als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de wet en contractueel overeengekomen onderbrekingen van de levering van warmte;

(...)

#### 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.

3. Een storing:

- a. in een primair warmtenet van een leverancier of netbeheerder vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire warmtenet aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder;
- b. in een secundair warmtenet van een leverancier of netbeheerder vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen secundaire warmtenet aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder;
- c. in een in pandig leidingstelsel van een gebouweigenaar vangt voor alle verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen in pandig leidingstelsel aan op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier, de netbeheerder of de gebouweigenaar, of
- d. in een aansluiting of een afleverset die eigendom is van een leverancier of netbeheerder vangt voor de getroffen verbruiker aan op het tijdstip van de eerste melding van de storing of, indien melding niet plaatsvindt of dit eerder is, het tijdstip van vaststelling van de storing door de leverancier of de netbeheerder.

4. De tijdsduur van de storing waarvoor compensatie moet worden uitgekeerd wordt voor de door de storing getroffen verbruikers bepaald als de tijdsduur tussen:

- a. het tijdstip van aanvang van de storing, en
- b. het tijdstip waarop, door middel van een controle door de leverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.

5. Voor het bepalen van het tijdstip waarop de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers kan onderscheid worden gemaakt tussen:

- a. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen primaire net;
- b. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen secundaire net;
- c. de verbruikers die zijn aangesloten op het door de storing getroffen in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar, of
- d. de verbruiker van de door de storing getroffen aansluiting of afleverset.

6. De compensatie wordt door de leverancier binnen zes maanden na het herstel van de onderbreking betaald.

#### Artikel 4a

Met een extreme situatie die niet aan de leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend wordt bedoeld een niet te voorziene 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 of leverancier.

### Burgerlijk Wetboek Boek 6

#### Artikel 230g

1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- b. handelaar: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;  
(...)
- d. overeenkomst tot het verrichten van diensten: iedere andere overeenkomst dan een consumentenkoop, waarbij de handelaar zich jegens de consument verbindt een dienst, met inbegrip van een digitale dienst, te verrichten;
- e. overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;  
(...)
- g. verkoopruimte:
  - 1°. iedere onverplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitoefent, of
  - 2°. iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitoefent;
- h. duurzame gegevensdrager: ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;

#### Artikel 230m

1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

(...)

t. voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de handelaar zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is;

(...)

Artikel 230n

(...)

4. Op de handelaar rust de bewijslast voor de juiste en tijdige verstrekking van de in deze paragraaf genoemde informatie.

Artikel 230v

1. Bij een overeenkomst op afstand verstrekt de handelaar de in artikel 230m lid 1 genoemde informatie aan de consument op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand en in een duidelijke en begrijpelijke taal. Verstrekt de handelaar deze informatie op een duurzame gegevensdrager, dan is zij in leesbare vorm opgesteld.

(...)

7 De handelaar verstrekt de consument op een duurzame gegevensdrager binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst op afstand doch in ieder geval bij de levering van de zaken of voordat de dienst wordt uitgevoerd een bevestiging van de overeenkomst. Deze bevestiging omvat:

- a. alle in artikel 230m lid 1 bedoelde informatie, voor zover de handelaar deze niet voor het sluiten van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager heeft verstrekt; en
- b. voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de verklaring van de consument overeenkomstig artikel 230p onderdeel g.

(...)

## Wet handhaving consumentenbescherming

Artikel 1.1

(...)

zelfstandige last: de enkele last tot het verrichten van bepaalde handelingen, bedoeld in artikel 5:2, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, ter bevordering van de naleving van wettelijke voorschriften.

Artikel 2.2

De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of inbreuk binnen de Unie betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.

Artikel 2.9

Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of inbreuk binnen de Unie heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:

- a. een last onder dwangsom;
- b. een bestuurlijke boete.

Artikel 8.2a

1. Een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, neemt de bepalingen van die afdeling in acht.

2. Indien een overeenkomst waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, tot stand komt via een andere persoon, handelend in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, die daarbij optreedt namens of voor rekening van een handelaar, neemt ook die andere persoon de bepalingen van die afdeling in acht.

3. Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing voordat de consument is gebonden aan een overeenkomst, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod.

## Bijlage 2: Verloop van de procedure

1. Op 7 augustus 2024 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) Energie Exploitatie De Trip B.V. (hierna: EETRIP) per brief geïnformeerd over de start van het onderzoek.<sup>83</sup> De ACM heeft EETRIP in dezelfde brief een informatieverzoek gestuurd.
2. EETRIP heeft op 15 augustus 2024 verzocht om uitstel van de reactietermijn.<sup>84</sup> Hierover is op 16 augustus 2024 telefonisch contact geweest met EETRIP.<sup>85</sup> Ook is op 16 augustus 2024 een brief uitgegaan waarin de ACM de reactietermijn heeft verlengd.<sup>86</sup>
3. Op 27 augustus 2024 heeft EETRIP gereageerd op het informatieverzoek.<sup>87</sup>
4. Op 30 januari 2025 heeft de ACM telefonisch contact opgenomen met EETRIP.<sup>88</sup> In dit gesprek heeft de ACM EETRIP uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van de ACM.
5. Op 11 februari 2025 heeft de ACM EETRIP per brief uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van de ACM.<sup>89</sup> In de bijlage bij deze brief heeft de ACM voorlopige bevindingen van het onderzoek meegestuurd.
6. Op 21 februari 2025 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ACM en EETRIP.<sup>90</sup> Tijdens dit gesprek is afgesproken om een vervolgoverleg te plannen. Dit vervolgoverleg is gepland voor 18 maart 2025.<sup>91</sup>
7. Op 28 februari 2025 heeft de ACM een uitgebreidere versie van de voorlopige bevindingen gedeeld met EETRIP.<sup>92</sup>
8. Op 14 maart 2025 heeft EETRIP gereageerd op de voorlopige bevindingen.<sup>93</sup>
9. Op 17 maart 2025 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de ACM en EETRIP.<sup>94</sup> Op dezelfde dag heeft EETRIP de ACM verzocht het geplande gesprek doorgang te laten vinden.<sup>95</sup>
10. Op 18 maart 2025 heeft de ACM aan EETRIP laten weten het vervolgoverleg niet door te laten gaan.<sup>96</sup> Op 24 maart 2025 heeft de ACM aan EETRIP een brief verstuurd met daarin een toelichting hierop.<sup>97</sup> Hier heeft EETRIP op 8 april 2025 op gereageerd.<sup>98</sup>
11. Op 4 juni 2025 heeft de ACM aan EETRIP een informatieverzoek gestuurd.<sup>99</sup>

---

<sup>83</sup> ACM/UIT/626681.

<sup>84</sup> ACM/IN/900688.

<sup>85</sup> ACM/INT/508631.

<sup>86</sup> ACM/UIT/627292.

<sup>87</sup> ACM/IN/904752.

<sup>88</sup> ACM/INT/524693.

<sup>89</sup> ACM/UIT/638981.

<sup>90</sup> ACM/INT/523215.

<sup>91</sup> ACM/UIT/643069.

<sup>92</sup> ACM/UIT/643075.

<sup>93</sup> ACM/IN/970357.

<sup>94</sup> ACM/INT/525369.

<sup>95</sup> ACM/IN/970364.

<sup>96</sup> ACM/UIT/644820.

<sup>97</sup> ACM/UIT/643979.

<sup>98</sup> ACM/IN/980830.

<sup>99</sup> ACM/UIT/647325.

12. Op 6 juni 2025 heeft EETRIP verzocht om uitstel van de reactietermijn.<sup>100</sup> Hierover is op 10 juni 2025 telefonisch contact geweest.<sup>101</sup>
13. Op 16 juni 2025 en 27 juni 2025 heeft de ACM telefonisch contact gehad met drie indieners van signalen bij de ACM.<sup>102</sup>
14. Op 17 juni 2025 heeft EETRIP een eerste reactie gestuurd op het informatieverzoek van 4 juni 2025.<sup>103</sup>
15. Op 18 juni 2025 heeft EETRIP een brief gestuurd aan de ACM in het kader van het lopende onderzoek.<sup>104</sup> Op 23 juni 2025 heeft hierover telefonisch contact plaatsgevonden.<sup>105</sup>
16. Op 24 juni 2025 heeft EETRIP een tweede reactie gestuurd op het informatieverzoek van 4 juni 2025.<sup>106</sup>
17. Op 8 augustus 2025 heeft de ACM aan EETRIP het conceptbesluit ter zienswijze aan EETRIP voorgelegd.<sup>107</sup>
18. Op 14 augustus 2025 heeft EETRIP de ACM per mail verzocht om uitstel van de reactietermijn.<sup>108</sup> Hierover heeft op dezelfde dag telefonisch overleg plaatsgevonden tussen EETRIP en de ACM.<sup>109</sup>
19. Op 19 augustus 2025 heeft de ACM per mail de reactietermijn voor het indienen van een zienswijze verlengd.<sup>110</sup>
20. Op 21 augustus 2025 heeft EETRIP per mail aan de ACM gereageerd op de verlengde reactietermijn.<sup>111</sup>
21. Op 25 augustus 2025 heeft de ACM per mail aan EETRIP laten weten de reactietermijn niet verder te verlengen.<sup>112</sup>
22. Op 2 september 2025 heeft EETRIP haar zienswijze op het conceptbesluit aan de ACM gestuurd.<sup>113</sup>

---

<sup>100</sup> ACM/IN/1000029.

<sup>101</sup> ACM/UIT/651014.

<sup>102</sup> ACM/INT/532878; ACM/INT/532943; ACM/INT/532951.

<sup>103</sup> ACM/IN/999995.

<sup>104</sup> ACM/IN/1000245.

<sup>105</sup> ACM/INT/532556.

<sup>106</sup> ACM/IN/1003660.

<sup>107</sup> ACM/24/191276.

<sup>108</sup> ACM/IN/1019945.

<sup>109</sup> ACM/INT/536769.

<sup>110</sup> ACM/UIT/657372.

<sup>111</sup> ACM/IN/1026680.

<sup>112</sup> ACM/UIT/656333.

<sup>113</sup> ACM/IN/1025712.