Autoriteit
Consument & Markt

Openbaar

Leidraad

Warmtelevering

Verplichtingen voor de warmteleverancier

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven

ACM/UIT/642892

Inhoud_Toc192603452

1 Inleiding 3
1.1 Over de ACM 3
1.2 Het belang van transparantie 3
1.3 Doelgroep en status van de leidraad 4

2 Juridisch kader 5
2.1 Warmtewet en consumentenwetgeving 5
2.2 De doelgroep: verschil ‘verbruiker’ en ‘consument’ 6

3 Verplichtingen voor warmteleveranciers 7
3.1 Warmtenet aanmelden en vergunningsplicht 7
3.2 Verplichtingen voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst 7
3.3 Verplichtingen na het sluiten van een overeenkomst 11
3.4 Verplichtingen omtrent de facturering 12
3.5 Oneerlijke handelspraktijken 13
3.6 Consequenties van niet-naleving 13

4 Tot slot 14

Bijlage: begrippen in deze leidraad 15

1 Inleiding

Steeds meer huishoudens en bedrijven zijn aangesloten op een warmtenet. Goede informatie over hun warmteovereenkomst en hun rechten is dan ook belangrijker dan ooit. Als warmteleverancier speelt u een belangrijke rol bij die informatievoorziening. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt er toezicht op dat dit op een juiste wijze gebeurt. Met deze leidraad 'Warmtelevering, verplichtingen voor de warmteleverancier' (hierna: de leidraad) lichten wij de regels toe die gelden bij het leveren van warmte. Op die manier weet u wat de ACM van u verwacht bij de levering van warmte. Zo kunt u er beter voor zorgen dat mensen en bedrijven die warmte afnemen, begrijpen wat zij geleverd krijgen en wat zij daarvoor betalen.

De ACM heeft de leidraad op 2 november 2020 gepubliceerd. Naar aanleiding van ontwikkelingen op het gebied van wetgeving, besluiten van de ACM en rechterlijke uitspraken heeft de ACM deze op 11 maart 2025 op punten aangepast en aangescherpt.

1.1 Over de ACM

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder. De ACM draagt bij aan een gezonde economie door markten goed te laten werken voor mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. Dit doet de ACM onder meer door toezicht te houden op de wetten en regels, waaraan professionele partijen zich moeten houden in hun omgang met consumenten. En door voorlichting te geven, zodat iedereen deze regels kent en voor zijn rechten kan opkomen.

Met haar toezicht draagt de ACM eraan bij dat mensen en bedrijven weloverwogen beslissingen kunnen nemen en dat zij met vertrouwen kunnen deelnemen aan het economisch verkeer. De ACM wil ervoor zorgen dat consumenten niet onnodig worden beperkt in hun keuzevrijheid. Ook beschermt ze mensen en bedrijven tegen oneerlijke concurrentie van bedrijven die zich niet aan de regels houden.

1.2 Het belang van transparantie

Warmte is een bijzonder product. Het is energie bedoeld voor ruimteverwarming en warm tapwater (kraanwater). Het kan worden geleverd in verschillende temperaturen en op verschillende manieren. Soms is het meteen gebruiksklaar en soms moet het met een eigen installatie nog worden opgewaardeerd. Soms is het een collectief systeem en soms heeft elke verbruiker een individuele aansluiting. Er zijn ook veel verschillende systemen waarbij warmte (of koude) wordt geleverd, zoals stadsverwarming of warmte-koude-opslag, ook wel WKO genoemd.

De warmteleverancier is verantwoordelijk voor het leveren van warmte. Deze moet duidelijkheid geven over te leveren producten en diensten en de voorwaarden die daarbij horen. En dat moet voordat de warmteleverancier een overeenkomst met een verbruiker aangaat. Het recht op transparantie is een fundamenteel (consumenten)recht. Warmte heeft bijzondere en soms lastige eigenschappen. Dat maakt de voorwaarden waaronder dit product geleverd wordt des te belangrijker. Transparantie over de warmtelevering zorgt er ook voor dat mensen weten waarvoor ze betalen. Dit vergroot het vertrouwen in het product. En dat is nodig voor het slagen van de energietransitie. Warmte wordt als (duurzame)

energievoorziening in de toekomst namelijk steeds belangrijker.

Met deze leidraad maakt de ACM aan warmteleveranciers inzichtelijk waartoe zij verplicht zijn bij het leveren van warmte. Het doel hiervan is dat warmteleveranciers deze regels kennen en naleven, zodat mensen en bedrijven die warmte afnemen begrijpen wat zij geleverd krijgen en wat zij daarvoor betalen.

1.3 Doelgroep en status van de leidraad

Deze leidraad is bedoeld en geschreven voor warmteleveranciers en bedrijven die als warmteleverancier willen optreden. Brancheorganisaties kunnen de informatie in deze leidraad gebruiken. Net als consumentenorganisaties en kleinzakelijke verbruikers van warmte.

Op ACM ConsuWijzer (www.consuwijzer.nl) staat praktische informatie over warmtelevering en de regels voor consumenten.

Indien er aanleiding toe is, zal deze leidraad worden aangepast. Het ministerie van Klimaat en Groene Groei werkt momenteel aan een nieuwe Warmtewet, de Wet Collectieve Warmte, die de verplichtingen voor warmteleveranciers zal wijzigen. Zodra deze wijzigingen van kracht zijn, zal de ACM deze leidraad dienovereenkomstig aanpassen

2 Juridisch kader

2.1 Warmtewet en consumentenwetgeving

In deze paragraaf bespreken we kort de wetgeving die van toepassing is bij het leveren van warmte. Dat is in de eerste plaats de Warmtewet, en daarnaast algemene consumentenwetgeving. Om deze leidraad leesbaar en hanteerbaar te houden gaat de ACM niet op alle details van de regels in.

Warmtewet
Het wettelijk kader omtrent de levering van warmte wordt gevormd door de Warmtewet, het Warmtebesluit en de Warmteregeling. De Warmtewet bestaat sinds 2014 en is sindsdien een aantal keer gewijzigd.

Het hoofddoel van de Warmtewet is bescherming van de verbruikers van warmte, die meestal vastzitten aan de warmtelevering via het warmtenet waarop zij zijn aangesloten. Deze verbruikers hebben meestal geen alternatief voor hun energievoorziening. De Warmtewet regelt onder meer dat de ACM de tarieven vaststelt die leveranciers maximaal mogen rekenen aan verbruikers. Dat gaat om verbruiks- en leveringstarieven, maar ook om tarieven voor de afleverset, het meten, de aansluiting en de afsluiting. In de regelgeving is precies vastgelegd hoe de ACM de tarieven bepaalt.

Ook staat in de Warmtewet hoe de overeenkomst tussen de verbruiker en de warmteleverancier eruit moet zien, wat de rechten en plichten van een verbruiker zijn bij het meten van het warmteverbruik en wanneer een verbruiker compensatie krijgt bij een storing. Verder zijn er regels over de facturen die de warmteleverancier stuurt en het inzicht dat de leverancier moet geven over het verbruik van warmte. Al deze verplichtingen voor warmteleveranciers komen in deze leidraad aan de orde.

Consumentenrecht in het Burgerlijk Wetboek
Het generieke consumentenrecht beschermt consumenten tegen hun vaak zwakkere positie ten opzichte van bedrijven. In deze leidraad hebben we het met name over de consumentenregels uit Boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek. Deze onderdelen gaan over overeenkomsten in het algemeen, oneerlijke handelspraktijken, overeenkomsten op afstand en consumentenkoop. In Boek 6 staan onder andere regels in over hoe de consument beschermd wordt bij de totstandkoming van overeenkomsten, de voorwaarden en niet-nakoming van overeenkomsten. Boek 7 bevat onder andere regels over de rechten die een consument heeft als een product of dienst niet voldoet aan de verwachtingen die hij mag hebben.

Wet oneerlijke handelspraktijken
De Wet oneerlijke handelspraktijken (OHP) is gebaseerd op de Europese Richtlijn over oneerlijke handelspraktijken. Deze biedt consumenten bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken van bedrijven. Of een handelspraktijk oneerlijk is, wordt grofweg bepaald door de vraag of de handelspraktijk misleidend, agressief of in strijd met de vereisten van professionele toewijding is, en de gemiddelde consument hierdoor een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. De Wet OHP beschermt consumenten dus tegen handelspraktijken die hen verhinderen een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen.

2.2 De doelgroep: verschil ‘verbruiker’ en ‘consument’

De Warmtewet beschermt de positie van verbruikers van warmte. De term verbruiker is dan ook een centraal begrip in de Warmtewet. Een *verbruiker* in de zin van de Warmtewet is kort gezegd een persoon die een aansluiting heeft op een warmtenet van maximaal 100 kilowatt.[1] Dat zijn consumenten, maar ook zakelijke afnemers. Zolang er maar sprake is van een aansluiting. In de Warmtewet staat verder dat enkele bepalingen uit het algemene consumentenrecht ook gelden voor deze verbruikers. Dat betekent dat regels die normaal alleen voor consumenten gelden, nu ook gelden voor zakelijke klanten van een warmteleverancier die een aansluiting hebben op een warmtenet van maximaal 100 kilowatt.

Er zijn meer algemene verplichtingen die volgen uit consumentenwetgeving. Deze zijn alleen van toepassing op consumenten. Dat geldt bijvoorbeeld voor de Wet OHP. Toch geldt ook hier een uitzondering. Zo vallen kleine ondernemingen (bijvoorbeeld een zzp’er of eenmanszaak) in principe niet onder de regels die gemaakt zijn om *consumenten* te beschermen. Maar, soms kan het consumentenrecht ook bescherming bieden aan deze kleine ondernemingen. Dat geldt bijvoorbeeld bij onredelijke algemene voorwaarden. Dit heet reflexwerking.

De verschillende regels komen in de volgende hoofdstukken aan de orde. Voor de overzichtelijkheid staat hieronder welke regels dan gelden voor verbruikers (dus huishoudens en zakelijk) en welke alleen gelden voor consumenten:

Welke regels (met verwijzing naar het hoofdstuk uit de leidraad)?	**Voor wie?**
Informatieverplichtingen overeenkomsten (H 3.2.)	Alle verbruikers
Verplichtingen facturen (H 3.4.)	Alle verbruikers
Bevrijdend betalen (H 3.4. laatste alinea)	Consumenten
Compensatie bij storingen (H 3.3.)	Alle verbruikers
Oneerlijke handelspraktijken (H 3.5.)	Consumenten

[1] Zie de bijlage voor meer informatie over het begrip ‘verbruiker’.

3 Verplichtingen voor warmteleveranciers

In dit hoofdstuk belicht de ACM de wettelijke verplichtingen voor warmteleveranciers. Onderscheid kan worden gemaakt tussen verplichtingen vóór het sluiten van een overeenkomst tot de levering van warmte en verplichtingen voor een warmteleverancier na het sluiten van een overeenkomst tot de levering van warmte.

3.1 Warmtenet aanmelden en vergunningsplicht

Warmtenetten moeten bij de ACM bekend en aangemeld zijn. Dit is belangrijk om een inzicht te krijgen waar warmtenetten zich bevinden. De voorwaarden voor een aanmelding zijn:

- U bent een warmteleverancier, niet zijnde een VvE of verhuurder;
- U heeft een warmtenet voor minimaal 2 verbruikers;
- Uw verbruikers hebben een kleine aansluiting van maximaal 100 kW.

Een warmteleverancier heeft een warmtevergunning nodig indien:

- De warmteleverancier aan meer dan 10 kleinverbruikers met een aansluiting van maximaal 100 kW levert; en
- De warmteleverancier meer dan 10.000 GJ per jaar levert.

3.2 Verplichtingen voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst

De hoofdregel is dat warmteleveranciers aan verbruikers voldoende informatie moeten geven over de overeenkomst die zij sluiten en de diensten die zij aanbieden. De warmteleverancier moet deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze geven. Hieronder staan elementen die de warmteleverancier in ieder geval moet verstrekken voor het aangaan van de overeenkomst.

Schriftelijkheidsvereiste bij telefonisch aanbod

Bij een telefonisch aanbod voor de levering van warmte geldt een schriftelijkheidsvereiste voor de acceptatie van de overeenkomst door de verbruiker. Dit betekent dat de overeenkomst pas geldig wordt nadat de consument deze schriftelijk heeft geaccepteerd, bijvoorbeeld door middel van een handtekening of een bevestigingsbrief of -mail.[2]

Gegevens van de warmteleverancier

De Warmtewet en het consumentenrecht vereisen dat een warmteleverancier vóór het sluiten van een overeenkomst met een verbruiker de volgende gegevens verstrekt aan de verbruiker:

1. **Identiteit van de leverancier:** de volledige naam van het bedrijf, de rechtsvorm, het inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel (indien van toepassing), en eventueel gelieerde entiteiten die verantwoordelijk zijn voor de levering van warmte.
2. **Vestigingsadres**: het adres waar de warmteleverancier is gevestigd en waar de verbruiker terecht kan voor correspondentie of klachten.
3. **Contactinformatie voor klantenservice en klachtenafhandeling**: inclusief een telefoonnummer voor de klantenservice dat tijdens reguliere kantooruren bereikbaar is, een e-

[2] Zie voor meer informatie over het schriftelijkheidsvereiste in het consumentenrecht: https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkopen-aan-consumenten/telemarketing.

mailadres voor klantcontact, en indien beschikbaar, een faxnummer. De warmteleverancier dient daarnaast informatie te verstrekken over bereikbaarheid buiten kantooruren voor noodgevallen met betrekking tot de warmtelevering.

4. **Inschrijving bij geschillencommissie**: het is voor warmteleveranciers verplicht om aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Het moet daarom duidelijk zijn dat verbruikers geschillen over de levering van warmte of de overeenkomst kunnen voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie en bij welke geschillencommissie dat is.

Omschrijving van de te leveren warmte, kwaliteitsniveaus en temperatuurvereisten

De warmteleverancier dient een duidelijke en volledige beschrijving te geven van de te leveren goederen en diensten, inclusief de overeengekomen kwaliteitsniveaus. Deze omschrijving omvat onder andere:

1. **Soort warmte en/of koude:** de warmteleverancier moet aangeven welke vorm van warmte en/of koude wordt geleverd en welk systeem daarvoor wordt gebruikt. Hierbij kan gedacht worden aan informatie over de gebruikte energiebronnen, het type verwarmingssysteem en andere relevante technische details;
2. **Kwaliteitsniveaus:** de overeengekomen kwaliteitsniveaus moeten in detail worden beschreven. Dit omvat onder meer:
    a. De minimum- en maximumtemperatuur die binnen het geleverde warmtesysteem worden gehandhaafd;
    b. Een duidelijke vermelding van de tarieven en kosten die aan de geleverde goederen en diensten zijn verbonden, inclusief eventuele variabele kosten;
    c. Voorwaarden waaronder de warmte en/of koude wordt geleverd. Dit omvat communicatie over perioden van onderhoud en mogelijke onderbrekingen in de levering.

Aanduiding van de aansluitcapaciteit

De warmteleverancier moet de grootte van de aansluiting aangeven in bijvoorbeeld kilowatt of een andere relevante maateenheid, om de verbruiker een preciezer beeld te geven van de beschikbare capaciteit. Hiernaast moet de warmteleverancier duidelijk maken of er een collectieve of individuele aansluiting wordt/is gerealiseerd.

Beschrijving van de wijze van meten

De verbruiker heeft recht op inzicht in het warmteverbruik. De warmteleverancier is verplicht om dit verbruik te meten en stelt hiervoor een individuele meter ter beschikking aan de verbruiker. De verbruiker heeft het recht om het uitlezen op afstand uit te schakelen. Indien de installatie van een individuele meter technisch niet haalbaar of kostenefficiënt is, installeert de leverancier, waar mogelijk, individuele warmtekostenverdelers. De installatie van een individuele meter om het warmteverbruik te meten is in ieder geval technisch haalbaar en kostenefficiënt – en dus verplicht - indien:

- een bestaande meter wordt vervangen;
- een nieuwe aansluiting wordt gemaakt in een nieuw gebouw;
- een gebouw ingrijpend wordt gerenoveerd.

Let op! De Europese wetgeving stelt dat per 1 januari 2027 alle warmtemeters slim moeten zijn.[3]

De verbruiker heeft het recht om de warmtekostenverdelers te laten controleren door een onafhankelijke, voor zowel verbruiker als leverancier aanvaardbare deskundige, waarbij de kosten van dit onderzoek worden toebedeeld op basis van de conclusie van het onderzoek.

Als het installeren van warmtekostenverdelers ook technisch niet haalbaar of kostenefficiënt is, hanteert de leverancier een warmtekostenverdeelsystematiek. De verbruiker heeft het recht deze systematiek te laten toetsen door een onafhankelijke deskundige, waarbij de helft van de kosten voor rekening van de leverancier komen.

Indien de warmteleveranciers en de verbruiker(s) samen geen overeenstemming kunnen bereiken over de keuze voor een onafhankelijke deskundige, kan de ACM worden gevraagd om deze aan te wijzen.

Meet de warmteleverancier toch niet? Dan moet hij wel duidelijk maken waarom dit niet kan en op welke manier de leverancier dan inzicht in het verbruik geeft.

Beschrijving van de eisen aan de binneninstallatie
De warmteleverancier moet aangeven waaraan de binneninstallatie moet voldoen om veilig warmte te geven. Deze informatie is van belang om te zorgen voor een veilige, efficiënte en adequate warmtelevering van een gebouw.

Afleverset
Indien de warmteleverancier een afleverset installeert, moet hier informatie over worden gegeven. Deze informatie moet helder aangeven wat een afleverset is en of de verbruiker verplicht is een afleverset van de warmteleverancier te gebruiken. Het is doorgaans de praktijk dat de verbruiker een afleverset huurt van de warmteleverancier. Mocht de verbruiker al een eigen afleverset bezitten, dan dient deze bij vervanging van de bestaande set te worden vervangen door een nieuwe afleverset van de warmteleverancier.

Let op! Als er een ernstige storing optreedt in de afleverset die eigendom is van de gebruiker, heeft de verbruiker geen recht op compensatie.

Duidelijkheid over de tarieven die in rekening zullen worden gebracht
Het is de verantwoordelijkheid van de warmteleverancier om de verbruiker van tevoren te informeren over de kosten die in rekening zullen worden gebracht voor verschillende goederen en diensten, zoals bijvoorbeeld de aansluiting, de geleverde warmte en/of koude en de huur voor de afleverset. Belangrijke informatie die de warmteleverancier dient te verstrekken:

1. **Tarieven:** de warmteleverancier dient de tarieven voor de aansluiting, de geleverde warmte en/of koude en andere producten en diensten helder te specificeren.

[3] Richtlijn (EU) 2018/2002 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU betreffende energie-efficiëntie, PbEU 2018, L 328/210.

2. **Looptijd van het tarief:** de warmteleverancier dient de verbruiker te informeren over welke periode het tarief vaststaat.
3. **Voorwaarden voor tariefwijzigingen***:* warmteleveranciers zijn voor de vaststelling van hun jaarlijkse tarieven mede afhankelijk van het tarievenbesluit warmte van de ACM. Het is belangrijk dat warmteleveranciers zo snel mogelijk na de publicatie van het tarievenbesluit warmte individuele verbruikers informeren over de tariefwijzigingen voor het nieuwe jaar. Tariefwijzigingen dienen in ieder geval uiterlijk 1 maand voordat de tariefwijziging ingaat individueel gecommuniceerd te zijn met verbruikers.
4. **Terugbetalingsregeling:** de warmteleverancier dient een omschrijving te geven van terugbetalingsregelingen in het geval dat de geleverde goederen en diensten niet aan de overeengekomen kwaliteitsniveaus voldoen.

Looptijd van de overeenkomst

Het is verplicht om de looptijd van de overeenkomst expliciet op te nemen in het contract. Indien er voorwaarden gelden voor een mogelijke verlenging van de looptijd, dienen deze ook duidelijk te worden vermeld in de overeenkomst.

Duidelijkheid over mogelijkheden van tussentijdse beëindiging

De warmteleverancier is verplicht om voldoende informatie te verstrekken over de mogelijkheden tot tussentijdse beëindiging van de warmteleveringsovereenkomst aan de verbruiker. Deze informatie omvat expliciet de voorwaarden voor tussentijdse opzegging en de eventuele afsluitkosten die daaraan verbonden zijn.

Volgens de Warmtewet hebben verbruikers het recht om de warmteleveringsovereenkomst op te zeggen. Tussentijdse opzegging mag alleen worden geweigerd indien technische beperkingen dit onmogelijk maken of als deze opzegging ‘aanzienlijk blijvend nadeel’ veroorzaakt voor andere verbruikers. Elke weigering moet schriftelijk worden gemotiveerd naar de verbruiker.

Bij beëindiging van de overeenkomst mag de warmteleverancier maximaal een gereguleerd afsluittarief in rekening brengen. Dit maximumtarief is vastgesteld door de ACM. Indien de verbruiker een overeenkomst voor bepaalde tijd heeft afgesloten, kan de warmteleverancier een opzegvergoeding in rekening brengen, mits dit is opgenomen in de warmteleveringsovereenkomst of de bijbehorende voorwaarden.

Bieden van minimaal twee betalingsmogelijkheden

De warmteleverancier moet minstens twee betalingsmogelijkheden bieden aan verbruikers. Zijn er kosten verbonden aan een betalingsmogelijkheid? Dan moet de warmteleverancier dat vermelden.

Duidelijkheid over algemene en overige voorwaarden

De warmteleverancier dient duidelijk aan te geven of er algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst. Deze voorwaarden mogen niet onredelijk zijn en moeten aan de verbruiker worden verstrekt of de plaats waar de voorwaarden beschikbaar zijn, moet worden vermeld. Op de website van de ACM staat meer informatie over algemene voorwaarden.[4]

[4] https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkopen-aan-consumenten/algemene-voorwaarden

3.3 Verplichtingen na het sluiten van een overeenkomst

Wanneer er een overeenkomst voor de levering van warmte met een verbruiker wordt gesloten, legt de Warmtewet verplichtingen op aan de warmteleverancier. Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste verplichte elementen waaraan een warmteleverancier ten minste moet voldoen.

Voorkomen van onderbreking van warmte, onderhoud en afsluiting

De warmteleverancier dient al het redelijkerwijs mogelijke te doen om afsluiting of onderbreking van de levering van warmte te voorkomen. Mocht er toch een onderbreking optreden, dan is het de verantwoordelijkheid van de warmteleverancier om deze zo snel mogelijk te herstellen. De warmteleverancier stelt verbruikers ten minste drie dagen van tevoren op de hoogte van gepland onderhoud. In het bijzonder dient mogelijke afsluiting van een verbruiker te worden vermeden in de periode van 1 oktober tot 1 april van het jaar.

Compensatie bij een ernstige storing

Een storing wordt gedefinieerd als een onderbreking van de warmtelevering. De warmteleverancier moet in staat zijn storingen in de warmtelevering snel en op adequate wijze op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de warmteleverancier moet beschikken over voldoende, goed uitgeruste en deskundige storingsmonteurs. Geplande of contractueel overeengekomen onderbrekingen zijn echter uitgezonderd op de compensatieplicht, op voorwaarde dat deze tijdig zijn aangekondigd.

Als een storing langer duurt dan 8 uur door een tekortkoming van het warmtenet, de aansluiting, de afleverset (indien eigendom van de warmteleverancier) of het inpandige leidingstelsel van de gebouweigenaar, heeft de verbruiker recht op compensatie. Bij een storing van 8 tot 12 uur ontvangt elke verbruiker EUR 35,-, voor elke volgende periode van 4 uur ontvangt de verbruiker EUR 20,-, uit te betalen door de warmteleverancier binnen 6 maanden na de storing. De verbruiker hoeft hiervoor geen verzoek in te dienen.

De Warmteregeling schrijft voor dat het begin van de storing begint op het tijdstip van ontvangst van de eerste melding van een storing of, indien een melding niet plaatsvindt of dit eerder is, op het tijdstip van vaststelling van de storing door de warmteleverancier of netbeheerder. De storing is beëindigd op het tijdstip waarop, door middel van een controle door de warmteleverancier of netbeheerder, is vastgesteld dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.

Er zijn enkele uitzonderingen op deze hoofdregel. In de volgende situaties hoeft de warmteleverancier geen compensatie te betalen:

1. **Storing van minder dan 24 uur en de eerste in een jaar tijd**. In het geval van een storing die minder dan 24 uur duurt en dit de eerste storing in een periode van een jaar voorafgaand aan de storing betreft;
2. **Extreme situatie**. In het geval van een extreme situatie, die niet kan worden toegerekend aan de warmteleverancier hoeft er geen compensatie te worden betaald. Het is aan de warmteleverancier om dit aan te tonen;
3. **Geplande werkzaamheden**. De warmteleverancier hoeft ook geen compensatie te betalen in het

geval van geplande werkzaamheden. De werkzaamheden moeten minimaal 3 dagen van tevoren zijn aangekondigd en ook moet de verbruiker weten hoelang de werkzaamheden duren;

4. **Storing in de binneninstallatie waarvan de warmteleverancier niet de eigenaar is;**
5. **Storing in de eigen woning**. Storingen in de eigen woning van de verbruiker tellen ook niet mee voor compensatie;
6. **Oorzaak van de storing in de productie-installatie.** Indien de oorzaak van de storing is gelegen in de productie-installatie van een warmteproducent, of de leidingen, installaties en hulpmiddelen strekkend tot toe- of afvoer van warmte aan het warmtenet van de warmteleverancier gelegen in een gebouw of werk van een warmteproducent, bestaat er geen recht op storingscompensatie. Een enkele uitzondering hierop is wanneer de oorzaak van de storing is gelegen in het inpandig leidingstelsel van de gebouweigenaar. Dan krijgt de verbruiker wel een compensatievergoeding uitgekeerd en vergoedt de gebouweigenaar de compensatie aan de warmteleverancier, tenzij daar andere afspraken over zijn gemaakt.

Bijhouden storingsregistratie

De warmteleverancier moet een storingsregistratie bijhouden en deze jaarlijks op zijn website of op een toegankelijke locatie voor alle verbruikers publiceren. Dit maakt het voor verbruikers mogelijk om te controleren of zij recht hebben op compensatie. Hiernaast gelden er ook eisen aan de storingsregistratie voor zowel het bijhouden van storingen korter en langer dan 8 uur.

Uit de informatie over storingen van langer dan 8 uur blijkt in ieder geval:

1. de datum en het tijdstip van de aanvang van de storing
2. De onderbrekingsduur van de storing
3. het warmtenet of project waar de storing plaatsvond
4. het aantal getroffen verbruikers.

Hiernaast dient de storingsregistratie een samenvatting te bevatten van storingen die korter hebben geduurd dan 8 uur, waaruit blijkt:

1. Hoeveel van deze storingen er in totaal zijn geweest, en;
2. Wat de gemiddelde storingsduur was.

3.4 Verplichtingen omtrent de facturering

Volledigheid, duidelijkheid en toegankelijkheid

De warmteleverancier moet volledige, duidelijk een begrijpelijke facturen verstrekken. Alle factuurdetails moeten beschikbaar zijn voor verbruikers. Minimaal één keer per jaar dienen verbruikers een volledige en gedetailleerde factuur te ontvangen. Hiernaast geldt het advies om ook de begrippen in de facturen uit te leggen voor verbruikers.

Tijdige facturering

Facturen moeten tijdig worden verstuurd. De jaarafrekening moet binnen 6 weken na afloop van het voorgaande jaar worden verzonden. Bij beëindiging van de overeenkomst dient de warmteleverancier de eindafrekening binnen 6 weken na het einde van de leveringsovereenkomst te verstrekken.

Duidelijk en begrijpelijk

Facturen moeten voor verbruikers helder en begrijpelijk zijn. Verbruikers moeten eenvoudig kunnen verifiëren of de factuur overeenkomt met de afspraken in de overeenkomst. Hiernaast zijn warmteleveranciers verplicht om deze bedragen inclusief BTW te presenteren. De factuur moet in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- De factureringsperiode;
- Het totale verbruik in die periode;
- De toegepaste tarieven die overeenkomen met de overeengekomen tarieven, inclusief eventuele tussentijdse wijzigingen en alle belastingen en toeslagen;
- De verbruikskosten per Gigajoule;
- De vaste kosten;
- De totale kosten van het verbruik in de betreffende periode;
- De reeds betaalde termijnbedragen;
- De afrekening: het totaalbedrag dat de verbruiker verschuldigd is of het restbedrag na aftrek van reeds betaalde termijnbedragen.

Bevrijdend betalen

Voor consumenten is het essentieel dat de warmteleverancier duidelijk aangeeft aan wie bevrijdend betaald kan worden en welke betaalwijzen beschikbaar zijn. Kosten verbonden aan specifieke betaalmethoden mogen niet hoger zijn dan de werkelijke kosten, en deze moeten vooraf duidelijk gecommuniceerd worden.

3.5 Oneerlijke handelspraktijken

Onder het begrip *handelspraktijken* vallen bijvoorbeeld alle activiteiten die rechtstreeks te maken hebben met de promotie, verkoop of levering van een product aan de consument. Hieronder valt ook informatie op de website en individuele communicatie. Een handelspraktijk mag niet misleidend of agressief zijn.

3.6 Consequenties van niet-naleving

De warmteleverancier moet de regels naleven. Het niet nakomen van deze voorschriften kan leiden tot handhaving door de ACM. De ACM kan als toezichthouder handhaven door bijvoorbeeld een last onder dwangsom op te leggen of een boete te geven.

Als u zich niet aan de regels houdt, kan dat ook gevolgen hebben voor de afspraken die u met de verbruiker hebt gemaakt. Houdt u zich bijvoorbeeld niet aan (een deel van) de informatieverplichtingen? Dan kan het zijn dat de verbruiker (deels) niet gebonden is aan de overeenkomst. Afhankelijk van de

situatie kan de verbruiker de overeenkomst geheel of gedeeltelijk vernietigen. De ACM verwacht dat u de verbruiker dan alsnog een volledige overeenkomst aanbiedt die wel voldoet aan alle vereisten.

In het geval van een onredelijke bepaling in de algemene voorwaarden is deze, afhankelijk van de inhoud van de bepaling, nietig of vernietigbaar. Daarnaast kan de consument aanspraak maken op een schadevergoeding. Het is van groot belang om de verbruiker van warmte zo volledig mogelijk te informeren om dergelijke situaties te voorkomen.

4 Tot slot

Warmteleveranciers zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het naleven van de regels. De leidraad is hierbij een hulpmiddel. De uiteindelijke beoordeling in een specifiek geval hangt ook af van de omstandigheden. Deze leidraad bevat de belangrijkste verplichtingen van warmteleveranciers tegenover consumenten en andere verbruikers. De leidraad is niet uitputtend. Hij loopt ook niet vooruit op rechterlijke oordelen en veranderende wet- en regelgeving.

Bijlage: begrippen in deze leidraad

In deze leidraad gebruikt de ACM een aantal begrippen. Deze zijn in verschillende wetten en regels gedefinieerd. Voor gevallen waarin deze begrippen in juridische context worden gebruikt, verwijst de ACM naar de betreffende wetgeving. Hieronder staat een uitleg van de belangrijkste begrippen.

Consument: Een natuurlijk persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Verbruiker: Een persoon die warmte afneemt van een warmtenet of een inpandig leidingstelsel en een individuele aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt. Hiernaast ziet dit begrip ook op verbruikers met een centrale aansluiting van meer dan 100 kilowatt die tevens optreden als verhuurder voor een verbruiker met een individuele aansluiting van minder dan 100 kilowatt of een Vereniging van Eigenaren (of een daar aan vergelijkbare rechtsvorm, zoals de coöperatieve vereniging) waarbij een verbruiker met een individuele aansluiting van minder dan 100 kilowatt is aangesloten.

Warmteleverancier: Een warmteleverancier is een bedrijf dat zich bezighoudt met de levering van warmte. Uit de feiten en omstandigheden moet blijken wie de daadwerkelijke warmteleverancier is. Dit betekent dat een onderneming zich ook aan de Warmtewet moet houden als blijkt dat de onderneming geen expliciete contractuele afspraken heeft gemaakt over het leveren van warmte, maar zich wel gedraagt als warmteleverancier van warmte. Ook hier is transparantie cruciaal. Voor een verbruiker moet duidelijk zijn wie de warmteleverancier is en wie hij kan aanspreken op naleving van de Warmtewet.[5]

5 Handhavingsbesluit ACM van 25 juli 2019 (zaak Servatius met zaaknummer ACM/18/034517 en Handhavingsbesluit ACM van 26 september 2019 (zaak Klimaatgarant met zaaknummer ACM/19/035199).