



Leidraad

Warmtelevering

Verplichtingen voor de warmteleverancier

Inhoud

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	Informatieverplichtingen voor overeenkomsten	7
3.2	Verplichtingen omtrent de facturering	9
3.3	Compensatie bij storingen	10
3.4	Oneerlijke handelspraktijken	12
3.5	Consequenties van niet-naleving	12
4	Tot slot	13
	Bijlage: begrippen in deze leidraad	14

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 belangrijkste regels toe die gelden bij het leveren van warmte. Op die manier 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 21 juli 2020 geconsulteerd. Naar aanleiding van de ontvangen reacties heeft de ACM de leidraad op sommige punten aangepast en heeft de ACM deze definitieve leidraad uiteindelijk vastgesteld.

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 gebruiker 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 gebruiker 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 licht de ACM aan warmteleveranciers de belangrijkste regels toe die gelden 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 in de eerste plaats bedoeld en geschreven voor warmteleveranciers en bedrijven die als warmteleverancier willen optreden. Ook brancheorganisaties kunnen de informatie in deze leidraad gebruiken. Net als consumentenorganisaties en kleinzakelijke verbruikers van warmte.

De leidraad is niet specifiek gericht op consumenten. Op ACM ConsuWijzer (www.consuwijzer.nl) staat praktische informatie over warmtelevering en de regels voor consumenten. De meeste informatie in deze leidraad is daarop ook terug te vinden.

Met deze leidraad geeft de ACM inzicht in en praktische uitleg over consumentenregels en de regels uit de Warmtewet. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) werkt op dit moment aan een nieuwe Warmtewet. Misschien veranderen daardoor de verplichtingen voor warmteleveranciers. Wanneer dat gebeurt, past de ACM deze leidraad aan.

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 op 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

De Warmtewet bestaat sinds 2014 en is sindsdien een aantal keer gewijzigd. De laatste wijziging ging in op 1 januari 2020. Op dit moment werkt het ministerie van EZK aan een nieuwe Warmtewet. Het plan is om deze in 2022 in werking te laten treden.

Het hoofddoel van de Warmtewet is bescherming van de verbruikers van warmte, die meestal vast zitten aan de warmtelevering via het warmtenet waarop zij zijn aangesloten. Deze verbruikers hebben niet altijd een 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 staat precies uitgelegd 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 en consumentenkoop. Er 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 ook 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 opgesteld volgens de Europese Richtlijn over oneerlijke handelspraktijken, en is een bijzondere vorm van consumentenbescherming. Of een handelspraktijk oneerlijk is, wordt grofweg bepaald door de vraag of de handelspraktijk “ervoor kan zorgen dat een gemiddelde consument een besluit over een transactie neemt of kan nemen, die hij anders niet had genomen.” De Wet OHP beschermt consumenten daarmee tegen praktijken die een goed geïnformeerd besluit verhinderen. Hierbij hoeft een consument niet aan te tonen dat hij ook echt een verkeerd besluit heeft genomen. Of dat hij een aankoop heeft gedaan die hij anders niet had gedaan.

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 fysieke 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 van toepassing op alleen consumenten. Dat geldt bijvoorbeeld voor de Wet OHP. Toch geldt ook hier weer een uitzondering. Zo vallen kleine ondernemingen (bijvoorbeeld een zzp'er) of andere kleine rechtspersonen (stichtingen en verenigingen) in principe niet onder de regels die gemaakt zijn om *consumenten* te beschermen. In sommige gevallen kan het consumentenrecht toch van toepassing zijn op deze groep van kleine ondernemingen. Dat geldt bijvoorbeeld bij onredelijke 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 3.1.)	Alle verbruikers
Verplichtingen facturen (H 3.2.)	Alle verbruikers
Bevrijdend betalen (H 3.2. laatste alinea)	Consumenten
Compensatie bij storingen (H 3.3.)	Alle verbruikers
Oneerlijke handelspraktijken (H 3.4.)	Consumenten

¹ Zie de bijlage voor meer informatie over het begrip 'verbruiker'.

3 Verplichtingen voor warmteleveranciers

Dit hoofdstuk belicht de belangrijkste verplichtingen voor warmteleveranciers die volgen uit de wetgeving.

3.1 Informatieverplichtingen voor overeenkomsten

De hoofdregel uit alle regelgeving is dat warmteleveranciers aan verbruikers voldoende informatie moeten geven over de overeenkomst die zij sluiten en de diensten die zij aanbieden. Het moet voor een verbruiker duidelijk zijn waar hij voor tekent. De leverancier moet deze informatie op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze geven. Hieronder staan elementen die de warmteleverancier in ieder geval moet verstrekken vóór het aangaan van de overeenkomst.

Schriftelijkheidsvereiste

Let op: belt u in het kader van klantenwerving op eigen initiatief naar een verbruiker? En bestaat uw aanbod uit een contract voor levering van warmte? Doe het aanbod dan schriftelijk of per e-mail. Er is pas een geldige overeenkomst als de verbruiker schriftelijk akkoord heeft gegeven.²

Identiteit van de warmteleverancier

Het moet duidelijk zijn wie de partij is waarmee de verbruiker een overeenkomst sluit. En als deze partij niet zelf de warmte levert, ook van wie de verbruiker de warmte wel krijgt geleverd. Identiteit betekent: duidelijkheid over de naam, eventueel afwijkende handelsnaam, geografisch adres en contactgegevens zoals een e-mailadres of telefoonnummer.

Aanduiding van de aansluitcapaciteit

Het moet voor de verbruiker duidelijk zijn hoe groot de aansluiting is die hij krijgt op het warmtenet van de leverancier. De aansluitcapaciteit kan namelijk bepalend zijn voor het tarief dat de leverancier maximaal in rekening mag brengen. Ook moet het duidelijk zijn of er een individuele of collectieve aansluiting wordt gerealiseerd.

Omschrijving van de te leveren warmte

De leverancier moet een duidelijke en volledige omschrijving geven van de warmte die hij gaat leveren, inclusief de kwaliteitsniveaus. Dat betekent dat de leverancier uitlegt via welk systeem hij de warmte levert. En welke minimum- en maximumtemperatuur de warmte heeft.

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

Beschrijving van de wijze van meten

De verbruiker heeft recht om inzicht te krijgen in het verbruik van warmte. De hoofdregel is daarom dat de warmteleverancier verplicht is de geleverde warmte te meten. De warmteleverancier kan de verbruiker hiervoor een meter aanbieden die door hem op afstand uit te lezen is. Dit is de zogenaamde slimme meter. In Nederland geldt dat de leverancier een slimme meter aan moet bieden. Dezelfde regels gelden in andere lidstaten. De verbruiker, die een slimme meter laat installeren, heeft het recht om het uitlezen op afstand uit te laten zetten. Warmtemeters moeten voor zowel de warmteleverancier als voor de verbruiker betrouwbaar werken. Zo betaalt de verbruiker niet te veel of te weinig. De eigenaren van de meters controleren via steekproeven of de meters goed werken. Het Agentschap Telecom ziet toe op de uitvoering van deze controles.

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 verbruiker moet weten waar zijn binneninstallatie aan moet voldoen om warmte te krijgen. Afspraken hierover zijn belangrijk voor een veilige levering van de warmte en voor het goed kunnen benutten van de geleverde warmte.

Afleverset

Als het nodig is om een zogenoemde afleverset te installeren, moet ook hier informatie over gegeven worden. Zo moet de verbruiker duidelijk weten wat een afleverset is, en of hij een afleverset van de leverancier moet gebruiken. De hoofdregel daarbij is dat de verbruiker een afleverset huurt van de leverancier. Als een verbruiker wel zelf een afleverset in eigendom heeft, moet de verbruiker bij vervanging van de bestaande afleverset een nieuwe afleverset huren van de leverancier.

Duidelijkheid over de tarieven die in rekening worden gebracht

De verbruiker moet vooraf weten wat hij gaat betalen voor de (nieuwe) aansluiting, de geleverde warmte, en voor eventueel andere producten en diensten. Denk aan de afleverset als die ook bij de overeenkomst hoort. Hoe hoog is het tarief? Hoe lang staat dat tarief vast? Welke voorwaarden gelden er voor wijziging van het tarief tijdens de looptijd van de overeenkomst?

Looptijd van de overeenkomst

In de overeenkomst moet de looptijd van de overeenkomst zijn opgenomen. Gelden er voorwaarden voor verlenging van de looptijd? Dan moet de overeenkomst deze ook vermelden.

Duidelijkheid over mogelijkheden van tussentijdse beëindiging

De warmteleverancier moet informatie geven over de voorwaarden voor het tussentijds opzeggen van de overeenkomst. Daarbij hoort ook informatie over de hoogte van eventuele afsluitkosten die daaraan verbonden zijn.

In de Warmtewet staat dat een verbruiker de overeenkomst voor warmtelevering mag opzeggen. De warmteleverancier mag dat alleen weigeren als het technisch niet kan of als het leidt tot “aanzienlijk en blijvend nadeel” voor andere verbruikers. Dat moet de warmteleverancier schriftelijk uitleggen.

Bij opzegging kan de warmteleverancier wel een gereguleerd afsluittarief in rekening brengen. De ACM stelt jaarlijks de hoogte van het maximale afsluittarief vast.

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.

Informatie over klantenservice en klachtenafhandeling

De warmteleverancier moet informatie geven over hoe hij klachten behandelt en hoe de klantenservice werkt. Het moet duidelijk zijn bij wie de verbruiker terecht kan met welk soort vragen en hoe hij een klacht kan indienen.

In de overeenkomst moet ook duidelijk staan dat een warmteleverancier bij een geschillencommissie is aangesloten, en welke dat is. Het moet duidelijk zijn dat verbruikers geschillen over de levering van warmte of de overeenkomst kunnen voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Duidelijkheid over overige voorwaarden

Zijn er nog algemene voorwaarden van toepassing? Dan moet de warmteleverancier dit vermelden en deze aan de verbruiker geven of melden waar deze te vinden zijn. Voor consumenten geldt dat de algemene voorwaarden niet onredelijk mogen zijn. Op de website van de ACM staat meer informatie over algemene voorwaarden.³

3.2 Verplichtingen omtrent de facturering

Net als bij elektriciteit en gas betalen verbruikers meestal maandelijks een geschat bedrag vooruit voor de levering van warmte. Dat is het termijnbedrag. Aan het eind van het verbruiksjaar of nadat de overeenkomst eerder wordt beëindigd, wordt een jaarafrekening of eindafrekening opgemaakt.

³ <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoopen-aan-consumenten/algemene-voorwaarden>

Uitgangspunt van deze regels is dat de factuur volledig, duidelijk en begrijpelijk is. Ook moeten alle factuurposten beschikbaar zijn voor verbruikers. Verbruikers moeten minstens één keer per jaar een volledige en voldoende gespecificeerde factuur krijgen.

Tijdig toesturen

De warmteleverancier moet de factuur op tijd sturen. De jaarafrekening moet hij versturen binnen 6 weken na afloop van het vorige jaar. Beëindigt een verbruiker de overeenkomst? Dan moet de warmteleverancier de eindafrekening versturen binnen 6 weken na het einde van de leveringsovereenkomst.

Duidelijk en begrijpelijk

De factuur moet voor de verbruiker duidelijk en begrijpelijk zijn. De verbruiker moet eenvoudig kunnen narekenen of de factuur klopt met hetgeen is afgesproken in de overeenkomst. De factuur moet in ieder geval het volgende bevatten:

- de periode waar de factuur over gaat;
- het totale verbruik in die periode;
- het tarief of de tarieven, en deze moeten gelijk zijn aan de tarieven in de overeenkomst (met eventueel tussentijdse tariefwijzigingen), en zijn inclusief alle belastingen en toeslagen;
- de hoogte van het verbruik tegen welk tarief (verbruik en tarief per Gigajoule);
- de vaste kosten;
- de totale kosten van het warmteverbruik in de betreffende periode;
- de reeds betaalde termijnbedragen;
- de afrekening: wat is de verbruiker in totaal verschuldigd of wat ontvangt hij na aftrek van de al betaalde termijnbedragen.

Bevrijdend betalen

Voor consumenten geldt daarbij nog dat de warmteleverancier vooraf duidelijk moet maken aan wie de consument bevrijdend kan betalen en welke betaalwijze hij kan gebruiken. De warmteleverancier kan voor het gebruikmaken van een bepaalde betaalwijze een bedrag in rekening brengen. Hij mag daarbij niet meer in rekening brengen dan de werkelijke kosten. En het moet vooraf duidelijk zijn hoe hoog deze kosten zijn.

3.3 Compensatie bij storingen

Treedt er een storing op in het net van de warmteleverancier? En heeft de verbruiker daardoor geen warmte? Dan kan hij recht hebben op compensatie.

Wat is een storing?

Een storing is een onderbreking van de warmtelevering. Onderbrekingen die zijn voorzien en/of contractueel zijn afgesproken zijn uitgezonderd en zijn niet aan te merken als storing, mits deze tijdig zijn aangekondigd.

Wanneer heeft een verbruiker recht op compensatie?

Duurt de storing langer dan 8 uur? Dan heeft de verbruiker recht op compensatie. De storing moet dan wel komen door een mankement van het warmtenet van de warmteleverancier, de aansluiting, de afleverset (als deze van de warmteleverancier is) of het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.

Wat zijn de uitzonderingen?

Er zijn enkele uitzonderingen op bovengenoemde hoofdregel. De warmteleverancier hoeft geen compensatie uit te keren als:

- de storing minder dan 24 uur duurt en het de eerste storing is in een jaar tijd (een tweede storing in hetzelfde warmtenet, dezelfde aansluiting of dezelfde afleverset geeft wel recht op compensatie);
- de storing komt door een extreme situatie die niet kan worden toegerekend aan de warmteleverancier.

Geplande werkzaamheden

De warmteleverancier hoeft ook geen compensatie te betalen als de levering wordt onderbroken door geplande werkzaamheden. Wel moet de warmteleverancier verbruikers tenminste 3 dagen van tevoren op de hoogte brengen van de werkzaamheden en hoe lang ze duren.

Storingen in de binneninstallatie

Als er een storing in de binneninstallatie van de verbruiker plaatsvindt hoeft de warmteleverancier ook geen compensatie te betalen. **Let op:** Dit geldt niet voor een storing in de afleverset waar de warmteleverancier eigenaar van is. Dan geldt er wel een recht op compensatie.

Hoeveel bedraagt de compensatie?

Bij een storing van 8 tot 12 uur betaalt de warmteleverancier EUR 35,- aan elke verbruiker. Voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur betaalt de warmteleverancier EUR 20,-.⁴ Deze compensatie moet de warmteleverancier uit eigen beweging en binnen 6 maanden na de storing betalen. Verbruikers hoeven hier niet om te vragen.

⁴ Zie voor een voorbeeldberekening ook <https://www.consuwijzer.nl/elektriciteit-en-gas/veiligheid-storingen/stroomstoring-vergoeding>.

Hoe wordt de tijdsduur bepaald?

De storing start wanneer de warmteleverancier, netbeheerder of gebouweigenaar de eerste melding van een storing ontvangt. De storing start dan voor alle verbruikers die last hebben van de storing en daarmee moet ook vanaf de eerste melding mogelijk compensatie worden betaald. Of, wanneer dat eerder is, het tijdstip waarop de warmteleverancier, netbeheerder of gebouweigenaar de storing zelf vaststelt. De storing eindigt wanneer de warmteleverancier of netbeheerder vaststelt dat de storing is hersteld voor alle getroffen verbruikers.

Storingsregistratie

De warmteleverancier moet een storingsregistratie bijhouden en publiceert deze jaarlijks op zijn website. Of op een andere plek waar alle verbruikers de storingsregistratie kunnen vinden. Zo kunnen verbruikers kijken of zij recht hebben op compensatie.

3.4 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. Het gaat dan ook om informatie op de website en individuele communicatie. Een handelspraktijk mag niet misleidend of agressief zijn.

3.5 Consequenties van niet-naleving

Houdt u zich als warmteleverancier niet aan de regels? Dan kan de ACM als toezichhouder handhaven en bijvoorbeeld een last onder dwangsom opleggen of een boete 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 dan geheel of gedeeltelijk vernietigen. De ACM verwacht dat u de verbruiker dan alsnog een volledige overeenkomst aanbiedt die wel voldoet aan alle vereisten.

Blijkt dat u er oneerlijke handelspraktijken op nahoudt? Een consument kan de overeenkomst met u geheel of gedeeltelijk vernietigen. Hij kan zelfs een schadevergoeding krijgen. Om dit te voorkomen is het belangrijk dat u de verbruiker van warmte zo goed mogelijk informeert.

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 is geschreven zodat zij de belangrijkste verplichtingen van warmteleveranciers tegenover consumenten en andere verbruikers bevat. Daarmee is de leidraad niet uitputtend. Hij loopt ook niet vooruit op rechterlijke oordelen en veranderende 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 in pandig leidingstelsel. De verbruiker heeft een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt, of er is sprake van een centrale aansluiting van meer dan 100 kilowatt. Doorslaggevend bij het begrip *verbruiker* is dat de aansluiting niet groter is dan 100 kilowatt. Ook de levering aan een centrale aansluiting valt onder de Warmtewet wanneer de verhuurder of VvE de warmte doorlevert aan een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt. In hoeverre een warmteleverancier aan een verhuurder of een VvE levert, blijkt bijvoorbeeld uit de gemaakte afspraken of de factureringen aan een verhuurder of een VvE.⁵

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.⁶

⁵ Handhavingsbesluit ACM van 7 februari 2020 (zaak Enera met zaaknummer ACM.19/035410).

⁶ 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).