

# ACM benadrukt belang van consumentenbescherming bij aardgasvrij maken van wijken

 [acm.nl/nl/publicaties/acm-benadrukt-belang-van-consumentenbescherming-bij-aardgasvrij-maken-van-wijken](https://acm.nl/nl/publicaties/acm-benadrukt-belang-van-consumentenbescherming-bij-aardgasvrij-maken-van-wijken)

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat er in 2030 1,5 miljoen bestaande woningen verduurzaamd zijn en van het aardgas afgesloten moeten worden. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) vindt verduurzaming van woningen belangrijk en wijst erop dat draagvlak onder bewoners essentieel is om deze warmtetransitie soepel te laten verlopen. Daarom vraagt de ACM aandacht voor de zorgen van consumenten en doet zij een aantal aanbevelingen om de rechten voor consumenten te borgen. Hiermee wil de ACM het vertrouwen van consumenten - en daarmee het draagvlak voor de warmtetransitie - vergroten.

Het aansluiten van huizen op een alternatieve warmtebron en het aardgasvrij maken van huizen zal per wijk worden uitgevoerd. De gemeenten krijgen hierbij de regiefunctie. Het aardgasvrij maken van woningen leidt tot grote veranderingen achter de voordeur. Aansluiting op een alternatieve warmtebron vraagt ook om keuzes en investeringen door bewoners zelf.

Consumenten moeten de overstap van aardgas op een nieuwe warmtebron niet gaan ervaren als een achteruitgang. Daarom is het belangrijk dat zij hun recht kunnen halen als de kwaliteit van warmtelevering tekort schiet. In de Gaswet zijn de rechten voor consumenten op het gebied leveringszekerheid duidelijk vastgelegd. De ACM vindt het belangrijk dat alle consumenten wettelijk op dezelfde manier worden beschermd. De mate van consumentenbescherming mag dus niet afhangen van verschillen in warmtebron, woning, type consument of soort netwerk voor warmtelevering. Consumenten moeten tijdens en na de warmtetransitie zoveel mogelijk dezelfde bescherming krijgen zoals nu bij een gasaansluiting.

Consumenten moeten ook voldoende informatie krijgen voordat zij een besluit nemen over het overstappen van aardgas op bijvoorbeeld een warmtenet of een elektrische warmtepomp. Voor het nemen van een weloverwogen besluit is het belangrijk dat zij tijdig de beschikking hebben over juiste en volledige informatie. Consumenten moeten daarom een transparant en realistisch overzicht van de kosten en baten ontvangen, waarbij er rekening gehouden wordt met de verschillen tussen typen woningen en consumenten. Om onzekerheid in de wijkaanpak van de warmtetransitie te voorkomen, moet vooraf duidelijk zijn wat de warmtetransitie betekent voor de woonlasten en de verdeling van de subsidiegelden. Daarnaast is het van belang dat er keuzeruimte wordt geboden waar dit mogelijk is. Bij collectieve warmtenetten zal er in de meeste gevallen geen vrije leverancierskeuze zijn. Keuzeruimte kan er echter wel zijn vóór de aanleg van een warmtenet.

In de paper 'Waarborgen voor consumenten in de wijkgerichte aanpak' doet de ACM aanbevelingen aan beleidmakers en uitvoerders van de warmtetransitie. Deze paper is onderdeel van een reeks publicaties waarmee de ACM een inhoudelijke bijdrage wil

leveren aan keuzes die in het kader van de energietransitie moeten worden gemaakt. Eerder publiceerde de ACM al een notitie over de ontwikkeling en regulering van waterstofinfrastructuur en een marktscan over marktmodellen warmte en de rol van netwerkbedrijven en een notitie over energieopslag.