

## ACM heeft nader onderzoek laten doen naar technische problemen WKO-systemen

---

Van de circa 230 warmte-koude opslagsystemen (WKO-systemen) die ongeveer 21.000 huishoudens in Nederland van warmte voorzien voor hun tapwater en verwarming, werken er 200 (vrijwel) zonder problemen. Dit blijkt uit onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Exploitanten van WKO-systemen die door de onderzoekers benaderd zijn geven aan dat er bij 20 netten af en toe storingen voorkomen. Verder werken deze systemen naar behoren. Bij 10 WKO-systemen doen zich grotere problemen voor, de meeste van deze systemen zijn vóór 2013 aangelegd.

WKO-systemen zijn systemen waarbij energie in de vorm van warmte en koude opgeslagen in de bodem gebruikt wordt om gebouwen te verwarmen en/of te koelen. De ACM heeft het onderzoek naar WKO-systemen laten uitvoeren om inzicht te krijgen in de technische oorzaken van problemen met WKO-systemen. Ook wilde de ACM met het onderzoek te weten komen op hoeveel WKO-systemen er problemen zijn.

De ACM krijgt namelijk regelmatig klachten over storingen bij WKO-systemen.

De ACM is al enige tijd in gesprek met groepen van gebruikers en met verschillende leveranciers van WKO-systemen om zich een beeld te vormen van de problemen. Het onderzoek maakt duidelijk waar in de aanleg en exploitatie problemen kunnen ontstaan. Deze inzichten kan de ACM gebruiken om haar toezicht waar nodig aan te scherpen. De ACM blijft er op aandringen dat leveranciers problemen zo snel mogelijk oplossen.

De ACM vindt het belangrijk dat leveranciers gebruikers intensief betrekken bij het oplossen van de problemen. De ACM zal de uitkomsten van dit onderzoek daarom zelf ook bespreken met de bewonersgroepen die aangegeven hebben dat zij vaak problemen hebben met hun WKO-systeem. Daarnaast onderzoekt de ACM of het rapport gebruikt kan worden voor de invulling van de nu geldende normen over betrouwbare levering en betrouwbare dienstverlening.

De onderzoekers doen ook suggesties om de positie van de consument te versterken door middel van gebruik van slimme meters en het 'omkeren van de bewijslast'. Consumenten die klachten over de levering van warmte hebben moeten nu namelijk zelf aantonen dat het WKO-systeem niet naar behoren werkt. In de Warmtewet is geregeld dat een warmteleverancier moet zorgen voor warmte van goede kwaliteit en voor betrouwbare levering, maar er is niet in de wet vastgelegd wat dit concreet inhoudt. Dat maakt handhaving in concrete situaties door de ACM lastig. De ACM heeft in 2021 bij de wetgever ook al aandacht gevraagd voor de problemen van deze bewoners en heeft toen aanbevelingen voor aanscherping van wet- en regelgeving gedaan.

### Zie ook

- 25-08-2022 [Inzicht in WKO-systemen](#)
- 08-10-2021 [ACM laat technisch onderzoek doen naar warmte-koude opslagsystemen](#)

- 27-07-2021 [ACM vraagt bij wetgever aandacht voor problemen oudere warmte-koude opslagsystemen](#)

## Publicatie kenmerken

### Publicatiedatum

25-08-2022

### Publicatietype

Nieuwsbericht

### Trefwoorden

- [Energietransitie](#)
- [Warmte](#)

### Onderwerpen

- [Energie](#)