

# Consumentenbescherming bij aardgasvrij maken wijken

[klimaatweb.nl/nieuws/consumentenbescherming-bij-aardgasvrij-maken-wijken](https://klimaatweb.nl/nieuws/consumentenbescherming-bij-aardgasvrij-maken-wijken)

De bescherming van consumenten mag niet afhangen van de verschillen in warmtebron, woning, type consument of soort net, aldus de ACM.



**Belhadj, Ekram**

**20 december 2021**



- In 2030 moeten 1,5 miljoen bestaande woningen van het aardgas afgesloten en dus verduurzaamd zijn. Omdat er nog veel onduidelijk is over deze warmtetransitie in de gebouwde omgeving en deze transitie voor grote veranderingen achter de voordeur zorgt, vraagt de ACM in een recent paper aandacht voor consumentenbelangen.
- Bij de wijkgerichte aanpak in het kader van de warmtetransitie moeten consumentenbescherming, betaalbaarheid en keuzevrijheid gewaarborgd zijn.

- Aangezien de ACM toezicht houdt op de naleving van de consumentenwetgeving en sectorspecifieke regelgeving, zoals de Gaswet en de Warmtewet, zal zij bij de verdere vormgeving van de warmtetransitie, en in bredere zin de energietransitie, erop toezien dat die wet- en regelgeving ook wordt nageleefd.

## Verduurzaming van woningen

---

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat 1,5 miljoen bestaande woningen van het aardgas afgesloten moeten worden en verduurzaamd moeten zijn in 2030. Gemeenten hebben in dat kader de regie bij het aansluiten van huizen op een alternatieve warmtebron en het aardgasvrij maken van huizen. Dit proces zal per wijk worden uitgevoerd. Het aardgasvrij maken van woningen zorgt daarnaast voor grote veranderingen achter de voordeur.

In het paper “Waarborgen voor consumenten in de wijkgerichte aanpak” van de ACM dat in november is uitgebracht, wijst de ACM erop dat het draagvlak onder bewoners essentieel is om deze warmtetransitie soepel te laten verlopen en vraagt zij aandacht voor de zorgen van consumenten. Hiertoe doet zij ook aanbevelingen om de rechten voor consumenten te borgen en het vertrouwen van consumenten te vergroten. Zij geeft hierbij haar visie op noodzakelijke waarborgen voor consumentenbescherming, betaalbaarheid en keuzevrijheid.

## Energietransitie en toezicht ACM

---

Volgens de ACM is het cruciaal dat consumenten nieuwe warmtebronnen niet gaan ervaren als een achteruitgang ten opzichte van gas. Momenteel is in de Gaswet geregeld dat alle consumenten met een gasaansluiting in hoge mate en op dezelfde wijze worden beschermd. De ACM vindt het belangrijk dat alle consumenten wettelijk op dezelfde en uniforme manier worden beschermd, zowel tijdens als na de warmtetransitie. Ook voor de alternatieve warmtebronnen zullen consumenten volgens de ACM op een toegankelijke manier hun recht moeten kunnen halen als de kwaliteit van warmte(levering) tekort schiet. Daarbij moet er voldoende aandacht voor leveringszekerheid zijn. De bescherming van consumenten mag niet afhangen van de verschillen in warmtebron, woning, type consument of soort net, aldus de ACM. Om die reden is volgens de ACM een aanscherping van het huidig wettelijk kader nodig.

De ACM wijst er terecht op dat zij niet direct betrokken is bij de uitvoering van het proces van de wijkaanpak. Zij houdt wel toezicht op de naleving van de consumentenregels, en dat is het aangrijpingspunt voor de ACM om op te treden waar dat nodig is bij de energietransitie. Omdat in de warmtetransitie gemeenten zullen kiezen voor nieuwe vormen van warmtevoorziening, waarvoor consumenten in veel gevallen noodzakelijke verduurzamingsmaatregelen moeten nemen, zal de ACM erop toezien dat gemeenten en betrokken (warmte)bedrijven voldoen aan de algemene verplichtingen voor consumentenbescherming uit het Burgerlijk Wetboek. Ook houdt de ACM toezicht op de

naleving van sectorspecifieke wetten voor de energiesector die – Elektriciteitswet 1998, Gaswet en Warmtewet – samen met de algemene consumentenregels, de consument bij de koop en levering van elektriciteit, gas en warmte beschermen.

## **Informatie, duidelijkheid en transparantie**

---

De ACM benadrukt dat consumenten voldoende informatie moeten krijgen voordat zij een besluit nemen over de overstap van gas op een alternatieve warmtebron. Daartoe moeten consumenten zo vroeg mogelijk informatie krijgen over de stappen en bindende beslismomenten in de wijkgerichte aanpak voor de toekomstige nieuwe warmtevoorziening en moeten zij informatie krijgen over de duurzaamheid van deze warmtevoorziening.

Om onzekerheid in de wijkaanpak te voorkomen zou, volgens de ACM, vooraf duidelijkheid moeten worden wat de warmtetransitie gaat betekenen voor de woonlasten. Ook moet duidelijkheid worden gegeven over hoe subsidiegelden verdeeld gaan worden. Daarom moeten consumenten vooraf niet alleen een transparant en realistisch overzicht krijgen van de kosten waarmee zij in de toekomst te maken krijgen, maar ook een overzicht van wat het oplevert. Daarbij moet rekening worden gehouden met verschillen tussen typen woningen en consumenten.

## **Keuzeruimte**

---

Keuzeruimte is ook een aspect dat door de ACM in het paper wordt benadrukt. Consumenten moet volgens de ACM waar mogelijk keuzeruimte worden geboden, waarbij het van belang is dat de geboden keuzeruimte gefaciliteerd wordt door de gemeente. Echter, bij collectieve warmtenetten zal er in de meeste gevallen geen vrije leverancierskeuze zijn. Wel heeft de consument in dat geval een keuze vóór de aanleg van het warmtenet. Het is daarom belangrijk dat de consument een goed geïnformeerde keuze kan maken voor een “opt out”, als hij dat zou willen. Volgens de ACM zijn daarvoor duidelijke criteria voor een individuele warmtevoorziening, voldoende tijd en op de specifieke situatie van de consument afgestemde informatie en begeleiding nodig.

Ook merkt de ACM op dat consumenten in kwetsbare posities moeten worden beschermd en dat de aanpak en ondersteuning moet worden afgestemd op specifieke behoeftes en problemen. Collectieve garantieregelingen kunnen hierbij onzekerheden wegnemen en het vertrouwen van consumenten vergroten.

## **Energietransitie**

---

Het is duidelijk dat de energietransitie, die nodig is om de klimaatdoelen te halen, veel vergt van iedereen in de samenleving. Zowel overheid, bedrijven als consumenten hebben daarbij een rol, maar hun verantwoordelijkheden, rechten en plichten verschillen. De ACM is als toezichthouder ten aanzien van zowel de energiesector als de consumentenwetgeving bijzonder actief in de energietransitie. Het paper over consumentenbescherming is er dan ook een in een reeks van publicaties waarin de ACM haar visie geeft over verschillende onderwerpen die raken aan de energietransitie, zie

hierover onder andere ons eerdere blog. Wat de ACM met haar meest recente visie op de energietransitie duidelijk wil maken is dat consumentenbelangen door de verschillende actoren in acht genomen moeten worden. Waar nodig kan de ACM tegen onder meer bedrijven optreden die zich niet houden aan de regels omtrent consumentenbescherming.