

ACM zet vervolgstappen na gesprekken met ontevreden WKO-systeem-gebruikers

radar.avrotros.nl/nieuws/item/acm-zet-vervolgstappen-na-gesprekken-met-ontevreden-wko-systeem-gebruikers

21 april 2021



De Autoriteit Consument en Markt (ACM) gaat in gesprek met bewoners die in een uitzending van Radar hun beklag deden over hun warmteleverancier. De meeste klachten gingen over technische problemen met het zogenoemde WKO-systeem (Warmte Koude Opslag).

Gebruikers van zo'n WKO-systeem uitten bij Radar hun ongenoegen: zij hadden te maken met storingen waardoor de verwarming of het warm tapwater uitviel en kregen 'verminderde levering', waardoor het water niet op de juiste temperatuur werd aangeleverd. Daarbij klaagden zij ook over hoge rekeningen voor vastrecht en verbruikskosten. De energieleveranciers zeiden zich te houden aan de Warmtewet, en daarmee moesten de bewoners het doen.

Klachten over vele storingen

ACM heeft gesproken met de gedupeerden. In een bericht op de website schrijft ACM: 'Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat de bewoners veel ongemak ervaren terwijl een energievoorziening een basisbehoefte is. De bewoners maken zich bijna dagelijks zorgen of ze wel of niet warm kunnen douchen en of ze het huis wel warm kunnen krijgen. Belangrijkste boodschap van de bewoners: zorg dat het warmtesysteem normaal werkt.'

De ACM ziet dat een deel van de klachten over de vele storingen gaat. In de Warmtewet staat dat een leverancier dan een compensatie moet betalen, maar dit geldt alleen als de warmtelevering volledig stopt. Voor slechte kwaliteit van warmte (een te lage

temperatuur) moet de leverancier een terugbetalingsregeling afspreken.

Volgens de bewoners biedt dat niet genoeg bescherming: zo stellen zij dat warmteleveranciers de storingen niet altijd goed registreren en dat zij zelf dan niet kunnen bewijzen dat er een storing is geweest. Een vergoeding voor de onderbreking van de warmtelevering is daardoor niet mogelijk. Bovendien zeggen de bewoners tegen de ACM dat het WKO-systeem erg prijzig is, helemaal als er constant sprake is van storingen.

Wat gaat de ACM doen?

De ACM geeft in het bericht vervolgstappen aan:

- De ACM wil van warmteleveranciers te weten komen wat de concrete plannen zijn om deze situatie te verbeteren: 'de kinderziektes moeten er echt uit', zo schrijft de toezichthouder. 'De leveranciers moeten werk maken van het verhogen van de betrouwbaarheid van hun warmtevoorziening';
- De ACM was al begonnen ervoor te zorgen dat leveranciers hun storingsregistratie op orde brengen. De toezichthouder wil ook extra aandacht hebben voor de vraag of het proces voor het aanvragen van compensatie bij storingen goed is ingericht.

Volgens de ACM liggen bepaalde zaken ook vast in de wetgeving, zoals de storingsduur voor het recht op compensatie en de wijze van tariefregulering. De toezichthouder zegt wel deze zaken bij het ministerie onder de aandacht te gaan brengen.