

Radar ontvangt meer dan 550 klachten over warmteleverancier Eteck: CEO reageert in de uitzending.

: 4/10/2023



Met 73 procent zagen bewoners van een nieuwbouwwijk in Blaricum hun energiekosten stijgen per 1 januari 2023. Radar besteedde daar in februari aandacht aan en vroeg de warmteleverancier Eteck om uitleg. Deze belofde zodra het kon, tekst en uitleg te geven in Radar.

Na de uitzending stroomde de mailbox van Radar vol. Meer dan 550 Eteck-klanten deden hun beklag over de kosten, onderhoud en monopoliepositie van de warmteleverancier.

Douchen bij de burens

Een gezin met twee jonge kinderen uit Blaricum vertelt aan Radar dat ze al drie weken bij de burens douchen omdat de warmtepomp kapot is. Ook de verwarming doet het daardoor niet. Het was 16 graden in huis. Het gezin is niet de enige die klaagt over falend onderhoud, tientallen klachten gaan over het melden van een reparatie, zonder dat Eteck een monteur stuurt. Of er komt een monteur die van toeten noch blazen weet.

De klacht uit de wijk Blaricummermeent over de prijsstijging lijkt veel groter. Uit alle hoeken van het land komen klachten over grote prijsverhogingen, in Dongen werd de warmteprijs in 2022 met 90% verhoogd, en dit jaar nog eens met 87%. Ook klagen veel mensen over de verplichte huur van de warmtepomp bij Eteck en de - in hun ogen - exorbitante stijging van de huur.

Veel klachten gaan over de monopoliepositie van Eteck: 'We kunnen niet weg, er is geen alternatief, ze kunnen doen wat ze willen'.

Aangescherpt toezicht door het AMC

Sinds september 2022 heeft de toezichthouder Autoriteit Consument en Markt het toezicht aangescherpt op de warmteleverancier in de aanloop naar een nieuwe vergunning voor Eteck. De Autoriteit [meldde daarover](#): 'De ACM krijgt regelmatig signalen over storingen bij enkele warmtenetten en over slechte dienstverlening door het bedrijf. De ACM heeft hier regelmatig contact over met bewoners en het bedrijf. Eteck heeft verbeterplannen opgesteld om problemen voor bewoners op te lossen. De ACM monitort welke verbeteringen Eteck doorvoert. Zo houdt de ACM de uitvoering van verbeterplannen in de gaten. Als Eteck problemen voor bewoners niet goed genoeg oplost kan de ACM handhaven.'

De ACM laat Radar nu weten dat de vergunning aan Eteck nog niet verleend is: 'Het bedrijf moet zorgen voor betrouwbare levering van warmte en zich houden aan de maximumtarieven. We kijken op dit moment heel kritisch naar de naleving van de voorschriften en hebben daar nog geen definitief oordeel over. Aanleiding hiervoor zijn verschillende signalen over storingen, slechte dienstverlening en hoge tarieven. Als we maatregelen nemen richting een bedrijf, publiceren we dat op onze website'. De volledige reactie van het ACM [valt hier te lezen](#).

CEO in de uitzending van Radar

Zoals eerder beloofd, schuift de CEO van Eteck Michiel van den Berg bij Radar aan tafel. Hij zal inhoudelijk reageren op vragen die zijn ontstaan naar aanleiding van de klachten.

Lees ook

- [Gasloze klanten Eteck zien rekening in 2023 met 73 procent stijgen](#)

Meer over:

- [energie](#)