

Autoriteit Consument & Markt  
Postbus 16326  
2500 BH Den Haag  
acm-post@acm.nl

Betreft: Klacht inzake nalatigheid in compensatie door Warmtebedrijf Ede

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een formele klacht in tegen Warmtebedrijf Ede c.q. Energie voor Elkaar (hierna "het warmtebedrijf") inzake hun weigering om compensatie te verstrekken voor de warmtestoring van januari 2024, zoals voorgeschreven door de Warmtewet.

**Situatieschets:**

- In januari 2024 vond er een grote warmtestoring plaats, waardoor circa 2.000 huishoudens, waaronder mijn huishouden, gedurende een aanzienlijke tijd geen warmte geleverd kregen, namelijk van 7 januari 18.07 tot 8 januari 18.25.
- Op 30 mei jl. deelde Warmtebedrijf Ede mij per brief het volgende mede: "Het betrof een uitzonderlijke en ongelukkige samenloop van omstandigheden. Uit het evaluatierapport werd duidelijk dat de oorzaak niet bij Warmtebedrijf Ede ligt, maar bij warmteproducent Bio-energie de Vallei. Daarom hebben getroffen huishoudens geen recht op compensatie." De volledige brief is online beschikbaar op [warmtebedrijfede.nl/storing-januari-2024](http://warmtebedrijfede.nl/storing-januari-2024)

**Bezwaar:** Volgens artikel 8 van de Warmtewet hebben eindgebruikers recht op compensatie bij een storing in de levering van warmte, tenzij de storing niet aan het warmtebedrijf kan worden toegerekend. In dit geval zijn de volgende punten relevant:

1. **Verantwoordelijkheid en Toerekenbaarheid:** Het warmtebedrijf is verantwoordelijk voor de warmtelevering aan eindgebruikers en kan deze verantwoordelijkheid niet afschuiven op een andere entiteit binnen dezelfde holdingstructuur. Bio-energie de Vallei is onderdeel van dezelfde organisatie en de interne bedrijfsstructuren ontslaan het warmtebedrijf niet van haar verplichtingen jegens de consumenten.
2. **Redelijkheid en Billijkheid:** Consumenten, waaronder ikzelf, mogen verwachten dat het warmtebedrijf zijn wettelijke verplichtingen nakomt en niet wordt benadeeld door interne bedrijfsstructuren die buiten onze invloedssfeer liggen.
3. **Contractuele Verplichtingen en Zorgplicht:** Het warmtebedrijf heeft contractuele verplichtingen en een zorgplicht om een betrouwbare levering van warmte te waarborgen. Door de verantwoordelijkheid voor de storing af te schuiven, schendt het warmtebedrijf deze verplichtingen.
4. **Verplichtingen tot Transparantie:** Op basis van de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur is Energie voor Elkaar verplicht om transparant te zijn over de oorzaken van storingen, de rechten van consumenten, en de procedures voor compensatie. Het gebrek aan transparantie is in strijd met deze beginselen, wat leidt tot onzekerheid en ontevredenheid onder consumenten.
5. **Verantwoordelijkheid voor Schade:** Artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (Onrechtmatige Daad) stelt dat Energie voor Elkaar aansprakelijk kan worden gesteld

voor schade veroorzaakt door storingen in de warmtevoorziening die te wijten zijn aan nalatigheid of onzorgvuldigheid. De weigering om compensatie te bieden kan als onrechtmatige daad worden aangemerkt, waardoor het bedrijf aansprakelijk is voor de geleden schade.

6. **Schending van de Warmtewet (2014, herzien in 2019):** Volgens Artikel 8 van de Warmtewet zijn warmtebedrijven verplicht om klanten te compenseren bij storingen en gebrekkige dienstverlening, tenzij de storing het gevolg is van overmacht. Warmtebedrijf Ede heeft geen bewijs van overmacht geleverd, wat betekent dat de weigering om compensatie te verlenen in strijd is met de Warmtewet.
7. **Onredelijke Algemene Voorwaarden:** Artikel 6:233 sub a van het Burgerlijk Wetboek stelt dat algemene voorwaarden die onredelijk bezwarend zijn voor de consument, vernietigd kunnen worden. De algemene voorwaarden van Warmtebedrijf Ede, die compensatie bij storingen uitsluiten, zijn onredelijk bezwarend en beperken de rechten van de consument onterecht.
8. **Misbruik van Economische Machtspositie:** Artikel 24 van de Mededingingswet verbiedt het misbruik van een dominante positie op de markt. Warmtebedrijf Ede misbruikt zijn economische machtspositie door onredelijke voorwaarden op te leggen en compensatie te weigeren, wat concurrentie belemmert en de keuzevrijheid van consumenten beperkt.

Een feitelijke onderbouwing van de bezwaargronden treft u onderstaand aan.

**Verzoek:** Ik verzoek de ACM om:

1. Een onderzoek in te stellen naar deze kwestie en te bevestigen dat het warmtebedrijf gehouden is aan de compensatieverplichting zoals voorgeschreven door de Warmtewet.
2. Handhavende maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat het warmtebedrijf de wettelijke compensatie aan de getroffen huishoudens verstrekt.
3. Onderzoek te doen naar de handelspraktijken van het warmtebedrijf en passende maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen.
4. Het warmtebedrijf te verplichten transparantie te bieden over de oorzaken van storingen en hun compensatiebeleid.

Ik zie uw reactie en de uitkomst van uw onderzoek met belangstelling tegemoet.

## Feitelijke onderbouwing van de bezwaargronden

### 1. Oneigenlijke afwijzing van verantwoordelijkheid

De feiten en de structuur van de betrokken bedrijven tonen aan dat Warmtebedrijf Ede en Bio-energie De Vallei in werkelijkheid één en dezelfde organisatie zijn. Hierdoor is Warmtebedrijf Ede verplicht om compensatie te bieden in geval van warmtestoringen. Dit betoog onderbouwt deze stelling met bewijs en juridische argumenten.

### Bedrijfshistorie

Valentijn Kleijnen, een sleutelfiguur binnen deze organisaties, startte zijn carrière bij Vika, waar hij nauw samenwerkte met Gerard Zijerveld. Kleijnen ontwikkelde zich tot een

belangrijke speler in de energiebranche en was vanaf het begin betrokken bij de oprichting en uitbreiding van het Edese warmtenet. In 2014 werd hij operationeel directeur van MPD Groene Energie, waarna het Warmtebedrijf Ede werd opgericht met Kleijnen als directeur. Dit toont aan dat Kleijnen zowel bij MPD Groene Energie als bij Warmtebedrijf Ede een centrale rol speelt, wat de nauwe banden tussen deze entiteiten bevestigt.

### **Structuur en eigenaarschap**

Warmtebedrijf Ede en Bio-energie De Vallei vallen onder dezelfde holdingstructuur. In de zomer van 2020 richtte Kleijnen Energie voor Elkaar op, waarvan de aandelen aanvankelijk volledig in handen waren van Zijerveld via MPD Holding. Onder deze holdingstructuur opereren 17 dochterondernemingen, waaronder Bio-Energie De Vallei en Groene Energie Ede, die direct verantwoordelijk zijn voor het Warmtebedrijf Ede en de biomassacentrales. Het feit dat Kleijnen de bestuurder is van veel van deze bedrijven en alleen/zelfstandig bevoegd is, wijst erop dat hij feitelijk de volledige operationele controle heeft over deze entiteiten. De complexe eigendomsstructuur, waarin ook Asper een rol speelt als grootste aandeelhouder, verandert niets aan het feit dat Kleijnen de operationele leiding heeft en de integratie van de bedrijfsactiviteiten overziet.

### **Monopolie en controle over de keten**

Onder Kleijners leiding heeft het Edese warmtebedrijf zich ontwikkeld tot een monopolist die de hele keten beheerst: van de infrastructuur (de buizen in de grond) tot de warmteproductie (de biomassacentrales) en de levering aan klanten (het warmtebedrijf). Dit geïntegreerde beheer van de volledige warmteketen toont aan dat de verschillende onderdelen in werkelijkheid één organisatie vormen.

### **Juridische argumenten**

1. **Doorwerking van Deelnemingsverhoudingen:** Volgens de Nederlandse wetgeving kan een dochteronderneming worden gezien als onderdeel van de moederonderneming wanneer deze laatste een overheersende invloed uitoefent. In dit geval kan worden betoogd dat de juridische entiteiten Warmtebedrijf Ede en Bio-energie De Vallei feitelijk als één organisatie opereren vanwege de overheersende invloed van Energie voor Elkaar en de directe controle van Kleijnen.
2. **Aansprakelijkheid en Schadevergoeding:** Artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat een organisatie aansprakelijk kan worden gesteld voor schade veroorzaakt door nalatigheid of onzorgvuldigheid. Gezien de geïntegreerde structuur en de centrale rol van Kleijnen, kan Warmtebedrijf Ede niet ontkennen verantwoordelijk te zijn voor storingen veroorzaakt door Bio-energie De Vallei. Hierdoor ontstaat de verplichting tot schadevergoeding.
3. **Transparantie en Consumentenbescherming:** De Warmtewet vereist transparantie van warmtebedrijven ten aanzien van hun structuur en eigendom. De verwevenheid van Warmtebedrijf Ede en Bio-energie De Vallei en de gezamenlijke controle door Energie voor Elkaar moeten duidelijk worden gecommuniceerd aan de klanten. Het ontbreken van deze transparantie kan als een misleiding van consumenten worden beschouwd, wat juridische consequenties kan hebben.

## Conclusie

Op basis van de historische banden, de eigendomsstructuur en de geïntegreerde bedrijfsactiviteiten kan worden geconcludeerd dat Warmtebedrijf Ede en Bio-energie De Vallei feitelijk dezelfde organisatie zijn. Daarom is Warmtebedrijf Ede verplicht om compensatie te bieden aan klanten in geval van warmtestoringen. Deze verplichting wordt ondersteund door de Nederlandse wetgeving op het gebied van aansprakelijkheid, consumentenbescherming en transparantie.

### 2. Oneigenlijk beroep op overmacht

Na de vaststelling van de verminderde warmtelevering “is er opgeschaald in personele inzet, warmteproductie, noodvoorziening en communicatie.” Wat het bedrijf echter niet vermeldt, is dat er al geruime tijd sprake is van structurele ondercapaciteit bij de biomassacentrales, met alle gevolgen van dien. Dit belemmert een snelle en effectieve interventie wanneer zich problemen voordoen en heeft negatieve consequenties voor de veiligheid.

Volgens de evaluatie werd de warmteuitval veroorzaakt door “een combinatie van factoren die op ongelukkige wijze samenkwamen.” De genoemde oorzaken omvatten:

1. **Weersomstandigheden:** Een periode van vier maanden met bovengemiddelde regenval. Dit had naar verluidt een negatieve invloed op de kwaliteit van de biograndstoffen, wat in feite betekent dat de snippers veel te nat waren. Het bedrijf verzuimt te vermelden dat het zelf geen overdekte opslag heeft geregeld en structureel biomassa van inferieure kwaliteit inkoopt. Dit leidt ertoe dat "uitzonderlijke stookprotocollen van toepassing" zijn, wat in gewone taal betekent dat omwonenden worden blootgesteld aan rook en stank.
2. **Foute inschattingen:** Er zou sprake zijn geweest van een "verkeerde inschatting," die vervolgens zo snel mogelijk is hersteld. Wat echter niet wordt vermeld, is dat er sprake is van structureel verkeerde inschattingen in de bedrijfsvoering, wat neerkomt op mismanagement.
3. **Herstart na uitval:** Na de uitval kost het tijd om de installaties weer op te starten. Dit is vanzelfsprekend, maar het kernpunt is dat deze uitval vermijdbaar was.

Kortom, het bedrijf doet een oneigenlijk beroep op overmacht door de ware oorzaken van de verminderde warmtelevering en de structurele problemen in de bedrijfsvoering te verdoezelen. De vermelde factoren waren grotendeels te voorzien en te voorkomen geweest, indien er sprake was geweest van adequaat management en onderhoud.

### 3. Intern evaluatierapport valt te classificeren als valsheid in geschrifte c.q. misleiding

Het evaluatierapport van het Warmtebedrijf Ede bevat meerdere onjuistheden en halve waarheden die als misleiding of zelfs valsheid in geschrifte kunnen worden aangemerkt. Dit betoog zet uiteen waarom deze kwalificaties gerechtvaardigd zijn.

#### Foute weergave van incidenten

Het rapport stelt nadrukkelijk dat een verminderde warmtelevering zoals deze voor het eerst is voorgekomen en dat het omgaan met een dergelijke situatie voor iedereen nieuw is. Dit is aantoonbaar onjuist. De Gelderlander meldde op 6 januari 2017 al een vergelijkbaar incident: 'Stadswarmte in Ede valt uit tijdens bitterkoude nacht'. Hierbij werden 1.300

huishoudens getroffen. Toenmalig directeur Valentijn Kleijnen stelde ook toen dat het de eerste keer was, maar de keteluitval duurde veel langer dan aanvankelijk gecommuniceerd. Het negeren van deze eerdere incidenten duidt op een bewuste poging om de ernst en herhaling van de problemen te verhullen.

### **Misleidende informatie over biomassa**

Het rapport beweert dat een vochtgehalte van 30-55% in de biomassa ideaal is voor de werking van de ketels. Dit wordt gepresenteerd als een innovatieve en gewenste situatie, maar diverse deskundigen en interne medewerkers van het warmtebedrijf spreken dit tegen. Een procesoperator stelt dat 25% vochtgehalte ideaal is voor de KARA-installaties. Voorts bevestigt omgevingsdeskundige Cor Coenrady in zijn advies aan de Edese gemeenteraad dat de installaties behoren te worden gestookt met brandstoffen met een vochtpercentage van minder dan 25%.

### **Verkeerde voorstelling van feiten**

Het rapport vermeldt dat nat stoken innovatief is en dat de ketelinstallatie gemaakt is om zeer vochtige biograndstoffen te verwerken. Dit wordt echter tegengesproken door de feitelijke operationele problemen en vervuiling van de ketels door laagwaardige biomassa. Het gebruik van inferieure biomassa wordt door interne bronnen bij het warmtebedrijf consistent als problematisch aangemerkt, wat in schril contrast staat met de positieve presentatie in het rapport.

### **Gebrekkige maatregelen en onderbezetting**

Cor Coenrady wijst op het ontbreken van een cruciale maatregel in de evaluatie: het continu meten en registreren van representatieve verbrandingsparameters, zoals vuurhaardtemperatuur en zuurstofpercentage. De evaluatie beweert dat de verminderde warmtelevering de professionaliteit en samenwerking intern heeft versterkt. Echter, kort na de publicatie van het rapport kwamen meldingen naar voren over onderbezetting, slechte interne communicatie, gebrekkige opleiding van nieuwe medewerkers en het gebruik van inferieure biomassa. Deze interne problemen worden in het rapport volledig genegeerd.

### **Conclusie**

Op basis van de bovenstaande punten kan worden geconcludeerd dat het interne evaluatierapport van het Warmtebedrijf Ede niet alleen misleidend is, maar mogelijk ook valt onder valsheid in geschrifte. De systematische verdraaiing van feiten, het negeren van eerdere incidenten en het presenteren van foutieve informatie over de biomassa en operationele procedures getuigen van een gebrek aan transparantie en eerlijkheid.