



## Werkwijze geschilbeslechting energie 2026

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op artikel 5.4 van de Energiewet en artikel 7 en 12w van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;

Besluit:

### EERSTE AFDELING. – ALGEMEEN

#### Artikel 1. – Definities

In deze werkwijze wordt verstaan onder:

- a. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht;
- b. *ACM*: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- c. *geschil*: een geschil als bedoeld in artikel 5.4 van de Energiewet;
- d. *klacht*: een klacht omvat een aanvraag om een besluit te nemen op grond van artikel 5.4 van de Energiewet;
- e. *klager*: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die bij de ACM een klacht indient;
- f. *systeembeheerder*: een systeembeheerder als bedoeld in artikel 1.1 van de Energiewet;
- g. *derde*: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, niet zijnde de klager of systeembeheerder.

#### Artikel 2. – Algemene bepaling

1. De Algemene termijnenwet is van toepassing op de termijnen die in deze werkwijze worden genoemd.
2. De correspondentie vindt in het Nederlands plaats. Van de stukken die niet in de Nederlandse taal zijn opgesteld, dient een Nederlandse vertaling beschikbaar te zijn die ook leidend is.

### TWEDE AFDELING. – DE KLACHT

#### Artikel 3. – De klacht

1. Voor het indienen van een klacht maakt de klager gebruik van het daarvoor door de ACM vastgestelde formulier.
2. De klacht bestaat uit het volledig ingevulde en ondertekende formulier en de stukken genoemd in het formulier.
3. De klager verschaft:
  - a) afschriften van de correspondentie, waaronder in ieder geval een afschrift van de brief waarin de klager de systeembeheerder het geschil voorlegt en – indien de klager hierover beschikt – de schriftelijke reactie van de systeembeheerder daarop;
  - b) overige gegevens en andere bescheiden die voor de beslissing op de klacht nodig zijn en waarover de klager beschikt of redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
4. Indien de klager wordt vertegenwoordigd, verschaft de vertegenwoordiger een afschrift van de stukken waaruit de bevoegdheid van de natuurlijk persoon blijkt om op te treden namens de andere natuurlijke persoon, de rechtspersoon of de Staat. Als voorbeeld van stukken worden genoemd: machtigingen, actuele uittreksels van de Kamer van Koophandel, mandaatbesluiten en statuten.
5. De klager geeft bij het indienen van de klacht gemotiveerd aan of en zo ja, welke gegevens vertrouwelijk zijn jegens de systeembeheerder.

#### Artikel 4. – Ontvangst van de klacht

De ACM zendt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager, onder vermelding van de dag van ontvangst.



## **Artikel 5. – Herstel van verzuimen**

1. Indien de klager niet heeft voldaan aan een voorschrift voor het in behandeling nemen van de klacht of indien de door de klager verstrekte gegevens onvoldoende zijn voor de beoordeling van een klacht, stelt de ACM de aanvrager daarvan schriftelijk op de hoogte.
2. De ACM stelt de klager een termijn om de klacht aan te vullen.
3. Indien de ACM besluit de klacht buiten behandeling te stellen, deelt de ACM dit de klager mee binnen de vier weken nadat de klacht is aangevuld of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

## **DERDE AFDELING. – DE WIJZE VAN BEHANDELING VAN DE KLACHT**

### **Artikel 6. – Voegen en splitsen van klachten**

1. De ACM kan een nieuwe klacht die betrekking heeft op een geschil dat reeds aanhangig is, voegen met de reeds ingediende klacht.
2. De ACM kan klachten over hetzelfde of een aanverwant onderwerp gevoegd behandelen.
3. De ACM kan een klacht splitsen.

### **Artikel 7. – Termijnen**

1. De ACM beslist conform artikel 5.4, tweede lid, van de Energiewet binnen twee dan wel vier maanden na ontvangst van de klacht, met dien verstande dat deze beslistermijn wordt verlengd met de periode dat de behandeling van de klacht is opgeschort voor het herstel van verzuimen.
2. Indien nader onderzoek of een hoorzitting nodig is, bedraagt de beslistermijn vier maanden.
3. De ACM informeert partijen zo spoedig mogelijk over de voortgang en over de termijn waarop zij verwacht op de klacht te beslissen.
4. Indien partijen aan de ACM meedelen dat zij zullen proberen onderling of via bemiddeling hun geschil op te lossen, wordt de beslistermijn met schriftelijke toestemming van de klager opgeschort vanaf het moment van deze mededeling aan de ACM tot het moment waarop één van de partijen aangeeft dat zij er niet in geslaagd zijn hun geschil onderling of via bemiddeling hun geschil op te lossen.

### **Artikel 8. – Verschillende wijzen van behandelen van de klacht**

1. De ACM behandelt een klacht in beginsel via de reguliere procedure als bedoeld in de vierde afdeling van deze werkwijze.
2. In de gevallen zoals onder andere omschreven in de vijfde afdeling van deze werkwijze wordt de klacht verkort of schriftelijk behandeld.
3. Indien de reguliere procedure niet wordt gevolgd, wordt dit zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk twee weken na ontvangst van de zienswijze van de systeembeheerder – aan partijen meegedeeld.
4. Indien de ACM concludeert dat de klacht zich bij nader inzien niet leent voor verkorte behandeling of schriftelijke behandeling, dan kan zij bepalen dat de klacht verder wordt behandeld volgens de reguliere procedure. De ACM stelt partijen hiervan schriftelijk op de hoogte. Hierbij vermeldt de ACM ook wat de gevolgen zijn voor de procedure.

### **Artikel 9. – Bekendmaking besluit**

1. De beslissing op de klacht wordt bekendgemaakt door toezending aan de klager.
2. Een afschrift van het besluit stuurt de ACM naar de systeembeheerder en eventuele andere partijen.



## **VIERDE AFDELING. – DE REGULIERE PROCEDURE**

### **Artikel 10. – Zienswijze systeembeheerder en medewerkingsplicht systeembeheerder**

1. Na ontvangst van de klacht zendt de ACM een afschrift van de klacht en van daarbij ingediende gegevens en bescheiden aan de systeembeheerder, voor zover er geen gegevens vertrouwelijk zijn jegens de systeembeheerder.
2. De ACM stelt de systeembeheerder in de gelegenheid schriftelijk zijn zienswijze te geven op de klacht en de daarbij ingediende gegevens en bescheiden.
3. De termijn voor het indienen van de zienswijze is drie weken na dagtekening van een daartoe strekkend verzoek van de ACM. Indien de ACM hiertoe gelet op de aard van het geschil aanleiding ziet, wordt de termijn beperkt tot twee weken.
4. De systeembeheerder verstrekt bij de zienswijze, voor zover niet reeds door klager verstrekt, op grond van artikel 5.23 van de Energiewet de benodigde gegevens en bescheiden voor behandeling van de klacht:
  - a) afschriften van correspondentie;
  - b) overige gegevens en bescheiden die voor de beslissing op de klacht nodig zijn en waarover de klager beschikt of redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
5. Indien sprake is van vertegenwoordiging overlegt de vertegenwoordiger een machtiging en de bijbehorende actuele uittreksels van de Kamer van Koophandel waaruit de bevoegdheid blijkt.
6. De systeembeheerder geeft gemotiveerd aan of en zo ja, welke gegevens vertrouwelijk zijn jegens de klager.

### **Artikel 11. – Hoorzitting**

1. De ACM stelt partijen in de gelegenheid hun standpunten mondeling nader toe te lichten tijdens een hoorzitting. Indien partijen willen afzien van de mogelijkheid om hun standpunten mondeling nader toe te lichten tijdens een hoorzitting, melden zij dit zo spoedig mogelijk aan de ACM.
2. De uitnodigingen voor het horen worden uiterlijk twee weken voor de datum van de hoorzitting verzonden.
3. Partijen delen uiterlijk één week voor de hoorzitting schriftelijk mee welke personen namens hen tijdens de hoorzitting aanwezig zullen zijn, onder vermelding van de functie van die personen.
4. Aanvullende gegevens en bescheiden worden uiterlijk vijf dagen voor de hoorzitting ingediend. Partijen zenden elkaar tevens gelijktijdig en rechtstreeks een afschrift van de gegevens en bescheiden of een voor de wederpartij bestemde versie daarvan.
5. Indien dit naar het oordeel van de ACM de voortgang in de procedure bespoedigt, kan de ACM voorafgaand aan de hoorzitting aan partijen schriftelijk vragen stellen die schriftelijk voor de hoorzitting beantwoord dienen te worden.
6. De klager en de systeembeheerder worden gehoord door een hoorcommissie, die bestaat uit personen die door de ACM zijn aangewezen om namens haar te horen.
7. De hoorzitting is niet openbaar.
8. De ACM kan, indien daarom gemotiveerd wordt verzocht en indien dat noodzakelijk is gelet op de betrokken belangen, partijen buiten elkaars aanwezigheid horen.
9. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De ACM stelt het verslag ter beschikking aan partijen voor zover de vertrouwelijkheid van de informatie zich hiertegen niet verzet.
10. Na de hoorzitting is het onderzoek gesloten, tenzij:
  - a. nieuwe feiten en omstandigheden zich na de hoorzitting hebben voorgedaan of redelijkerwijs niet voor de hoorzitting bekend waren, of
  - b. tijdens de hoorzitting anders is bepaald.

## **Artikel 12. – Informatievergaring door de ACM**

1. Indien dit naar het oordeel van de ACM noodzakelijk is, kan de ACM deskundigen als derden betrekken bij de behandeling van een geschil. De ACM informeert partijen hieromtrent.
2. Voor zover de ACM de door deskundigen verstrekte inlichtingen of de door derden overgelegde gegevens gebruikt voor de beslissing op de klacht, ontvangen partijen daarvan een afschrift.
3. Partijen wordt schriftelijk de gelegenheid geboden hun zienswijze te geven omtrent hetgeen door derden is verstrekt en overgelegd.

## **VIJFDE AFDELING. – BIJZONDERE PROCEDURES**

### **Artikel 13. – Verkorte behandeling**

1. De ACM kan op de klacht beslissen zonder dat de klager en/of de systeembeheerder in de gelegenheid zijn gesteld een zienswijze te geven, indien naar het oordeel van de ACM:
  - a. de ACM kennelijk niet bevoegd is, of
  - b. de klacht kennelijk ongegrond moet worden verklaard of
  - c. de klacht buiten behandeling wordt gesteld.
2. De ACM is niet bevoegd om op grond van artikel 5.4 van de Energiewet op de klacht te beslissen indien:
  - a. geen sprake is van een geschil met een systeembeheerder, of
  - b. het geschil geen betrekking heeft op de wijze waarop de systeembeheerder zijn taken of bevoegdheden op grond van de Energiewet uitoefent dan wel aan zijn verplichtingen op grond van deze wet voldoet.
3. Indien de ACM reeds op grond van de klacht, al dan niet in combinatie met de zienswijze van de systeembeheerder concludeert dat:
  - a. zij kennelijk niet bevoegd is, of
  - b. zij de klacht kennelijk ongegrond moet verklaren, of
  - c. zij de klacht buiten behandeling stelt,beslist de ACM zo spoedig mogelijk dienovereenkomstig.
4. Indien de ACM op basis van de klacht en de zienswijze van de systeembeheerder concludeert dat de klacht gegrond moet worden verklaard, beslist de ACM dienovereenkomstig. In dat geval wordt niet nogmaals de klager benaderd zijn zienswijze te geven op de nader ingediende gegevens en bescheiden.

### **Artikel 14. – Schriftelijke behandeling**

1. Indien naar het oordeel van de ACM de rechtsvraag op grond van de klacht en de zienswijze van de systeembeheerder voldoende duidelijk is en naar de feiten geen of slechts beperkt onderzoek nodig is, kan de ACM besluiten tot een schriftelijke behandeling.
2. In geval van een schriftelijke behandeling ontvangen de klager en de systeembeheerder een conceptbesluit van de ACM.
3. De klager en de systeembeheerder worden door de ACM in de gelegenheid gesteld schriftelijk hun zienswijze in te dienen ten aanzien van het conceptbesluit, binnen een daartoe door de ACM gestelde termijn.
4. De ACM neemt, met inachtneming van de tijdig gegeven zienswijzen van partijen, een besluit op de klacht.

## **ZESDE AFDELING. – UITWISSELING VAN INFORMATIE**

### **Artikel 15. – Schriftelijke uitwisseling**

1. In correspondentie richten partijen zich tot de ACM, t.a.v. de Geschilcoördinator energie onder vermelding van het zaaknummer.  
Dit is uitsluitend mogelijk per:
  - post via Postbus 16326, 2500 BH Den Haag, of
  - mail via [acm-post@acm.nl](mailto:acm-post@acm.nl).



2. Correspondentie tussen de ACM en een partij, als ook door een partij ingediende gegevens of bescheiden, zendt de ACM door aan de wederpartij, tenzij
  - het bepaalde bij artikel 16 en 17 zich tegen doorzending verzet, of
  - artikel 11, vierde lid, van toepassing is.

#### **Artikel 16. – Vertrouwelijkheid**

1. De klager, de systeembeheerder of een derde die gegevens of bescheiden indient, geeft bij indiening hiervan concreet en per document gemotiveerd aan welke onderdelen hij als (i) vertrouwelijk jegens een ieder en (ii) als vertrouwelijk jegens de andere partij of partijen beschouwt. De partij dient gemotiveerd de reden voor vertrouwelijke behandeling aan te geven.
2. In een geval als beschreven in het eerste lid worden de volgende versies ingediend:
  - een voor de ACM bestemde versie, getiteld 'Versie ACM', waarin de onderdelen die hij als vertrouwelijk aanmerkt, zijn opgenomen, en
  - een voor de partijen bestemde versie, getiteld 'Versie (naam partij)', waarin de onderdelen die hij als vertrouwelijk aanmerkt onleesbaar zijn gemaakt of op zichtbare wijze zijn weggelaten.Indien deze voor de partijen bestemde versie niet tevens geschikt is voor openbaarmaking, dient dit te worden vermeld.

#### **Artikel 17. – Beoordeling vertrouwelijkheid**

1. De beoordeling door de ACM of gegevens en bescheiden vertrouwelijk zijn, geschiedt op basis van de Wet open overheid.
2. Gegevens en bescheiden die bij de verstrekking als vertrouwelijk zijn aangemerkt en die de ACM op basis van de Wet open overheid vertrouwelijk acht, worden niet aan een andere partij verstrekt.
3. Indien de ACM van oordeel is dat bepaalde informatie ten onrechte als vertrouwelijk is aangemerkt, deelt zij de partij die de vertrouwelijkheid heeft ingeroepen dat mede. De ACM gaat niet eerder tot verstrekking van de informatie aan de andere partij over dan een week na verzending van deze mededeling of zoveel eerder als de partij die de vertrouwelijkheid heeft ingeroepen met de verstrekking instemt.

### **ZEVENDE AFDELING. – SLOTBEPALINGEN**

#### **Artikel 18. – Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Werkwijze geschilbeslechting energie 2026.

#### **Artikel 19. – Inwerkingtreding en intrekking**

1. De Werkwijze geschilbeslechting energie 2026 treedt in werking met ingang van 1 januari 2026.
2. Op de datum van inwerkingtreding wordt de 'Werkwijze geschilbeslechting energie' van 1 april 2013 ingetrokken.

#### **Artikel 20. – Overgangsrecht**

Op de klachten ingediend vóór inwerkingtreding van de Werkwijze geschilbeslechting energie 2026 blijft de voorheen geldende Werkwijze geschilbeslechting energie van toepassing.

*Den Haag, 30 oktober 2025*

*Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:  
M.R. Leijten  
bestuurslid*



## TOELICHTING

Geschilbeslechting is de afgelopen jaren een veel gebruikt en effectief middel gebleken dat leidt tot naleving van de energie wet- en regelgeving in individuele gevallen. Ook wordt via geschilbeslechting duidelijkheid geboden door de uitleg van wet- en regelgeving.

Ten tijde van de invoering van de regeling voor geschilbeslechting in de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet is de 'Beleidsregel Procedure geschillen Energie' vastgesteld.<sup>1</sup> In deze beleidsregel werd inzicht gegeven in de procedure bij de ACM in geval van geschilbeslechting.

Met het vaststellen van de voorliggende 'Werkwijze geschilbeslechting energie 2026' wordt de Werkwijze in lijn gebracht met de Energiewet. Voorop staat dat in geval van een conflict met een systeembeheerder partijen er met elkaar proberen uit te komen. Het spreekt voor zich dat een conflict eerst met de systeembeheerder wordt besproken voordat het aan de ACM wordt voorgelegd. Ook tijdens een geschilbeslechtsprocedure is het nog steeds mogelijk dat partijen zelf of met behulp van een bemiddelaar hun geschil beëindigen.

Indien partijen er onderling niet uitkomen, bestaat voor degene die een geschil heeft met de netbeheerder, de mogelijkheid om via geschilbeslechting de ACM een oordeel te laten geven. De ACM oordeelt over de wijze waarop de systeembeheerder zijn wettelijke taken heeft uitgevoerd en of de systeembeheerder een wettelijke verplichting heeft geschonden. De ACM heeft evenwel minder bevoegdheden dan de civiele rechter, zo kan de ACM bijvoorbeeld geen schadevergoeding toekennen.

Partijen kunnen hun klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie energie. De geschillencommissie behandelt zowel consumentenzaken als zakelijke geschillen en beschikt over de bevoegdheid om, indien van toepassing, een schadevergoeding toe te kennen.

Hieronder worden enkele onderdelen van de Werkwijze geschilbeslechting energie 2026 kort aangestipt:

– vertegenwoordiging

Wanneer een advocaat als gemachtigde optreedt voor de aanvrager of de systeembeheerder en zich als zodanig kenbaar maakt, hoeft geen machtiging te worden overgelegd waaruit de vertegenwoordiging blijkt.

– termijnen

Op de termijnen genoemd in deze Werkwijze is de Algemene termijnenwet van toepassing verklaard. Belangrijkste gevolg is dat een termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is. Naar haar aard is de Algemene termijnenwet niet van toepassing op de beslistermijn van vier maanden.

Wanneer door partijen geprobeerd wordt zelf of met behulp van een bemiddelaar hun geschil te beëindigen, wordt de ACM hiervan graag op de hoogte gesteld. Het is in dat geval wenselijk dat de aanvrager instemt met een opschorting van de beslistermijn omdat anders een besluit van de ACM het overleg tussen partijen kan doorkruisen.

Wanneer partijen het geschil niet hebben kunnen oplossen en dit aan de ACM berichten, wordt de geschilbeslechtsprocedure voortgezet.

– het verslag van de hoorzitting

Partijen hebben de mogelijkheid om schriftelijk opmerkingen te maken ten aanzien van het verslag van de hoorzitting. Opmerkingen naar aanleiding van het verslag worden toegevoegd aan het dossier.

– de verschillende procedures

De ACM kan besluiten om een klacht te behandelen volgens de reguliere procedure als bedoeld in de vierde afdeling van deze werkwijze. Ook kan de ACM onder andere besluiten om de klacht verkort te behandelen of schriftelijk te behandelen als bedoeld in de vijfde afdeling van deze werkwijze. Tegelijkertijd onderzoekt de ACM hoe geschilbeslechting energie efficiënter kan worden ingericht.

<sup>1</sup> Gepubliceerd in de Staatscourant 1 september 2004, nr. 167, pag. 18 ev.



Daarbij wordt ook in overleg met partijen gekeken naar mogelijke alternatieven voor de bestaande procedures, met als doel de afhandeling van geschillen energie te versnellen, zonder afbreuk te doen aan zorgvuldigheid en rechtszekerheid.

Bij de ‘verkorte behandeling’ gaat het om geschillen waarbij de ACM kennelijk niet bevoegd is om op grond van artikel 5.4 van de Energiewet te beslissen of waarbij aan de hand van de klacht (al dan niet in combinatie met de zienswijze) al duidelijk is dat de klacht ongegrond moet worden verklaard. Het gegrond verklaren van een klacht kan alleen nadat een zienswijze door de systeembeheerder is ingediend. Bij toepassing van de verkorte procedure worden artikel 4:7 en 4:8 van de Awb in acht genomen.

Bij de ‘schriftelijke behandeling’ gaat het om zaken waarbij naar het oordeel van de ACM op grond van de klacht en de zienswijze van de systeembeheerder de rechtsvragen voldoende duidelijk zijn en geen of slechts beperkt nader onderzoek nodig is. Het is hierbij mogelijk dat dit onderzoek schriftelijk wordt gedaan.

Indien de rechtsvraag reeds in eerdere besluiten is behandeld, kan – afhankelijk van de mate waarin nog onderzoek moet worden gedaan naar de feiten – voor de verkorte of de schriftelijke behandeling worden gekozen.

#### – vertrouwelijkheid

Partijen kunnen – indien geen andere partijen dan de klager en de systeembeheerder bij het geschil betrokken zijn – volstaan aan te geven welke gegevens en bescheiden jegens de ander vertrouwelijk zijn. Wanneer andere partijen dan de klager en de systeembeheerder partij zijn of worden, dient door partijen ten aanzien van de stukken ook binnen een door de ACM te stellen termijn aangegeven te worden welke gegevens jegens derden vertrouwelijk zijn. Voorts krijgen partijen – voordat een besluit op de website wordt gepubliceerd – de mogelijkheid aan te geven of het besluit gegevens bevat die vertrouwelijk zijn. De ACM beoordeelt de motivering van de vertrouwelijkheidsclaim. In haar beoordeling over de mate van vertrouwelijkheid sluit de ACM aan bij de gronden zoals genoemd in de Wet open overheid. Bij een (gedeeltelijke) afwijzing van de vertrouwelijkheidsclaim kan de ACM op grond van artikel 12u Instellingswet Autoriteit Consument en Markt ervoor kiezen een publicatiebesluit te nemen. Vervolgens heeft de partij die de vertrouwelijkheidsclaim heeft ingediend tien werkdagen de tijd om een verzoek om voorlopige voorziening in te dienen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven, om publicatie te voorkomen.