

# ACM: meer bescherming nodig voor vertrouwen in digitale economie

---

 [acm.nl/nl/publicaties/acm-meer-bescherming-nodig-voor-vertrouwen-digitale-economie](https://acm.nl/nl/publicaties/acm-meer-bescherming-nodig-voor-vertrouwen-digitale-economie)

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) zet in op het beschermen van de belangen van mensen en bedrijven in de digitale economie, zo schrijft de toezichthouder in haar jaarverslag. Dit is nodig om te voorkomen dat mensen en bedrijven hun vertrouwen verliezen in de digitale economie en innovatie wordt belemmerd. De ACM zoekt hierin de samenwerking, zowel nationaal als internationaal. Alle groepen in de samenleving moeten de vruchten kunnen plukken van de digitalisering.

Martijn Snoep: “We zien dat consumenten grip dreigen te verliezen op hun eigen keuzes door de inzet van online technieken en algoritmes. En we zien dat de toegang van bedrijven tot hun klanten of tot innovaties belemmerd wordt door grote techbedrijven. Dit ondermijnt het vertrouwen in de digitale economie. Gegeven de scheve machtsverhoudingen in veel markten zien wij een belangrijke rol voor ons toezicht door handhaving van de toepasselijke regels.”

## Normen verduidelijken

---

In 2020 lag voor de ACM de nadruk op het verduidelijken van de normen, voorlichting over de spelregels en rechten, en op het doen van onderzoek. Zo heeft de ACM verschillende leidraden uitgebracht om de normen waaraan bedrijven zich moeten houden in de digitale wereld te verduidelijken. In de Leidraad Bescherming Online Consument laat de ACM zien waar online verleiding overgaat in online misleiding. De voorlichting aan consumenten via ACM ConsuWijzer moet hen ook digitaal weerbaarder te maken. Daarnaast heeft de ACM onderzoek gedaan naar betaald ranken en naar de rol van de grote techbedrijven op de online betaalmarkt.

## Bescherming online consument

---

In 2020 heeft de ACM ook al ingezet op de bescherming van de online consument door bedrijven aan te pakken die de regels overtreden. Samen met toezichthouders uit andere landen heeft de ACM Apple en Google gemaand duidelijker te zijn over het dataverbruik van hun apps. Ook Booking en Expedia zijn aangesproken op hun informatievoorziening. In 2021 zal de nadruk meer op handhaving komen te liggen.

## Toezicht in coronatijd

---

In het consumententoezicht is veel tijd besteed aan (reis)vouchers en de voorwaarden waaronder die mochten worden verstrekt. Ook zijn via het consumentenloket ACM ConsuWijzer veel vragen van consumenten beantwoord over hun rechten in coronatijd.

Vanuit het belang van continuïteit van de zorg tijdens en na de coronacrisis heeft de ACM ingestemd met vergaande vormen van samenwerking. Zo mochten zorgverzekeraars, ziekenhuizen, ziekenhuisapotheken en farmaceutische groothandels intensief samenwerken bij het bestrijden van de gevolgen van de crisis. De concurrentieregels bieden ruimte voor dergelijke vergaande samenwerking.

## **Energietransitie mogelijk maken**

---

Binnen het thema ‘energietransitie’ heeft de ACM over de nieuwe Warmtewet geadviseerd, evenals over de aanpak van congestie op het elektriciteitsnet. Daarnaast heeft de ACM een leidraad uitgebracht die de eisen aan duurzaamheidsclaims (‘klimaatneutraal geproduceerd’) van producten en diensten aanscherpt. Ook heeft de ACM aangegeven waar de ruimte ligt voor bedrijven om samen te werken op het gebied van duurzaamheid.

## **Resultaten van het toezicht**

---

Om verantwoording af te leggen berekent de ACM onder andere jaarlijks wat de financiële opbrengsten zijn van haar toezicht: wat is het effect van het werk van de ACM op de consumentenwelvaart? Daarnaast zijn er uiteraard ook andere effecten van het werk van de ACM die zich lastiger laten kwantificeren. Voor 2020 komt de geschatte opbrengst uit op 510 miljoen euro. De methode die is toegepast verschilt enigszins van de methode die eerder werd gebruikt. De aanpassingen zijn in overleg met externe deskundigen tot stand gekomen. Volgens deze nieuwe rekenmethode was de opbrengst in 2019 420 miljoen en in 2018 680 miljoen euro.

## **Evaluatie ACM**

---

In 2020 heeft het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) het functioneren van de ACM in de afgelopen vijf jaar laten evalueren. Uit de evaluatie blijkt dat de ACM met haar toezicht een belangrijke bijdrage levert aan een gezonde economie. Als voorbeelden worden daarbij genoemd: consumentenbescherming en –voorlichting, de rol in de zorgmarkt, de leidraad duurzaamheidsafspraken en de rol bij de digitale platforms. De aanbevelingen uit de evaluatie neemt de ACM ter harte. Ook in de komende jaren blijft de ACM bij haar toezicht rekening houden met verschillende maatschappelijke ontwikkelingen en publieke belangen, bijvoorbeeld bij digitalisering en het toezicht op algoritmes en kunstmatige intelligentie.