



Jaarverslag ACM 2020

Maart 2021

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven



Inhoudsopgave

- > [Over de ACM](#)

Voorwoord

- > [Voorwoord van het bestuur](#)

Samenvatting

- > [Samenvatting van de ACM in 2020](#)

Toezicht

- > [Digitale economie](#)
- > [Energietransitie](#)
- > [Effecten coronacrisis](#)
- > [Wat deed de ACM nog meer?](#)
- > [Impact van ons werk](#)
- > [ACM bij de rechter](#)

Feiten & Cijfers

- > [ACM als organisatie](#)
- > [Ons toezicht in feiten & cijfers](#)
- > [Jaarrekening ACM](#)

Over de ACM

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goed werkende markten voor mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. In goed functionerende markten concurreren bedrijven eerlijk met elkaar en benadelen zij niemand met oneerlijke praktijken. Mensen en bedrijven weten welke spelregels gelden en hoe zij voor hun rechten kunnen opkomen.

De ACM laat markten goed werken door:

- onderzoek te doen naar markten en mogelijke belemmeringen die daar spelen;
- het handhaven van de spelregels voor vrije en gereguleerde markten en brede naleving te bevorderen;
- voorlichting te geven zodat iedereen de spelregels kent en voor zijn rechten op kan komen;
- energie-, telecom-, vervoer- en postmarkten te reguleren om de betaalbaarheid, kwaliteit, continuïteit en toegankelijkheid op deze markten te beschermen.

Daarnaast adviseren wij de wetgever om wetten en regels te verbeteren als markten daardoor beter werken.

In 2020 stonden de digitale economie en de energietransitie centraal in ons toezicht. Daarnaast gaven we prioriteit aan het zo goed mogelijk laten werken van de markten gedurende de coronapandemie.



Voorwoord van het bestuur



Beste lezer,

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. Dat is de missie van de ACM. Mensen en bedrijven beschermen tegen oneerlijke concurrentie en misleidende praktijken. Dat hadden we voor ogen in 2020. Onze blik was daarbij speciaal gericht op de digitale economie en op de energietransitie. We hebben vorig jaar op deze twee agendathema's belangrijke stappen gezet waarover u meer kunt lezen in dit jaarverslag. Maar ook de coronacrisis heeft vanzelfsprekend effect gehad op ons dagelijks werk en zal dat ook in 2021 blijven hebben.

Onze missie is bij uitstek van belang in de digitale economie waar wij aan de ene kant markten zien veranderen door innovatie, maar waar wij ons aan de andere kant zorgen maken dat grote techbedrijven hierop een steeds groter stempel drukken. De toenemende afhankelijkheid van grote techbedrijven heeft gevolgen voor verdere innovatie en voor de verdeling van welvaart tussen grote en kleine bedrijven en tussen bedrijven en consumenten. Die afhankelijkheid heeft eveneens gevolgen voor de

verhouding tussen grote techbedrijven en de overheid. Nieuwe digitale technieken zoals het gebruik van verfijnde algoritmes kunnen er bovendien toe leiden dat mensen en bedrijven controle verliezen over hun eigen keuzes waardoor hun vrijheid wordt beknot. Ook ontstaan door die nieuwe technieken nieuwe manieren om de concurrentie te vervalsen die niet zo een-twee-drie zichtbaar zijn voor de buitenwereld. Al deze ontwikkelingen ondermijnen het vertrouwen van mensen en bedrijven in de digitale economie en zetten het sociaal contract dat de samenleving bij elkaar houdt onder druk. Alleen als er voldoende vertrouwen is, blijft er ruimte voor verdere innovatie en ontwikkeling, en kunnen alle mensen én bedrijven hiervan de vruchten plukken. Vandaar dat de ACM ook in 2021 veel aandacht zal besteden aan de digitale economie.

Vertrouwen van mensen en bedrijven is ook cruciaal bij de energietransitie. De omschakeling van fossiele naar hernieuwbare energiebronnen is noodzakelijk voor een duurzame toekomst. Deze energietransitie moet

plaatsvinden met oog voor het belang van betaalbaarheid en leveringszekerheid. De investeringsopgave waarvoor de samenleving staat, is groot. Transparantie over wie welke kosten draagt en waarvoor is van belang. Ook moeten mensen en bedrijven ervan op aan kunnen dat eventuele hogere kosten echt worden aangewend voor de energietransitie en dat door bedrijven als klimaatneutraal aangeboden producten en diensten, dat ook daadwerkelijk zijn. Als er op deze punten geen vertrouwen is, zal dit de energietransitie in de weg staan. Ook in 2021 staat de energietransitie dus hoog op de agenda van de ACM.

Afgelopen jaar heeft het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) het functioneren van de ACM gedurende de afgelopen 5 jaar laten evalueren. Uit de evaluatie blijkt dat de ACM met haar toezicht een belangrijke bijdrage levert aan een gezonde en eerlijke economie. Als voorbeelden worden daarbij onder meer genoemd: consumentenbescherming en -voorlichting, de rol in de zorgmarkt, de leidraad duurzaamheidsafspraken en de rol bij digitale platforms. De aanbevelingen voor verdere verbetering uit de evaluatie neemt de ACM graag ter harte. In de komende jaren zal de ACM bij haar toezicht rekening blijven houden met verschillende maatschappelijke ontwikkelingen en publieke belangen. De ACM zal daarbij extra aandacht geven aan de communicatie en verantwoording van door haar gemaakte keuzes.

Dit alles blijven we doen met een blik op de toekomst. Een toezichthouder die markten goed laat werken. Niet alleen voor nu, maar ook voor straks. We werken daarbij nauw samen met andere toezichthouders, op nationaal, Europees en internationaal niveau. We delen zoveel mogelijk onze kennis en gaan in gesprek met mensen en bedrijven. Want alleen door samenwerking en in verbinding met de buitenwereld blijven wij in staat de grote actuele maatschappelijke thema's, zoals de energietransitie, de digitale economie en de gevolgen van de coronacrisis te adresseren.

Martijn Snoep, Manon Leijten, Cateautje Hijmans van den Bergh

Samenvatting van de ACM in 2020

Dit deed de ACM in 2020

We bevorderden het **vertrouwen** van consumenten in de digitale wereld



We legden vier sigarettenfabrikanten een **boete** op van 82 miljoen euro

We werkten aan toezicht op **algoritmes**



We stelden minimumeisen aan **corona-vouchers** en gaven vanwege corona extra ruimte voor **samenwerking** in de zorg

We pakten de handel in **nepreviews** en **neplikes** aan



We maanden Apple en Google inzicht te geven in **datagebruik** van apps

We ondersteunden en bevorderden de **energietransitie**



We gaven bedrijven ruimte voor afspraken over **duurzaamheid**

We **bespaarden** de samenleving 510 miljoen euro met ons ingrijpen



We publiceerden de eerste **Agro-Nutri monitor**

In 2020 had de ACM

Ruim **4,1 miljoen** websitebezoeken

Ruim **76.000** meldingen van mensen & bedrijven

152 afgeronde onderzoeken

en bijna **590** toegewijde & deskundige ACM'ers

Ons toezicht in 2020

- › Digitale economie
- › Energietransitie
- › Effecten coronacrisis
- › Wat deed de ACM nog meer?
- › Impact van ons werk
- › ACM bij de rechter

Digitale economie

De digitale economie was een van onze agendathema's in 2020. Dat betekent dat de ACM extra aandacht besteedde aan belangrijke onderwerpen binnen dit thema, zoals online misleiding en toegang tot platforms.

ACM beschermt de online consument

In 2020 hebben we een prioriteit gemaakt van de bescherming van de online consument. Bedrijven zijn steeds beter in staat om consumenten online te sturen en te beïnvloeden. Dat kan in het voordeel zijn van consumenten, maar dat is niet altijd zo. In een leidraad gaven we aan hoe mensen en bedrijven beschermd moeten worden tegen oneerlijke beïnvloeding. Bijvoorbeeld wanneer zij te maken krijgen met personalisatie van aanbod of rangschikking van zoekresultaten. Omdat platformaanbieders een belangrijke rol spelen bij het beschermen van consumenten tegen oneerlijke beïnvloeding, gaven we ook duidelijkheid over de verantwoordelijkheden van platformen. Wij vinden het belangrijk dat consumenten met vertrouwen online kunnen kiezen en kopen.

ACM werkt aan toezicht op algoritmes

We zijn vorig jaar gestart met een proef hoe wij de werking van algoritmes bij marktpartijen kunnen controleren. Deze proef doen we samen met Muziekweb, de muziekbibliotheek van Nederland. Algoritmes spelen een steeds grotere rol bij de handelspraktijken van bedrijven. Voor de werking van digitale markten is het belangrijk dat wij kunnen vaststellen hoe

algoritmes in de praktijk werken en welke gevolgen zij hebben. Algoritmes kunnen voordelen opleveren voor bedrijven, zoals het beter laten aansluiten van vraag en aanbod. Maar bedrijven kunnen algoritmes ook inzetten om consumenten online te sturen in hun keuzes en aankopen. Dat is niet altijd in het belang van de consument. Ook kunnen bedrijven door een gepersonaliseerd aanbod, hun prijzen voor bepaalde groepen van consumenten verhogen. Tot slot is er het gevaar dat als gevolg van algoritmes bedrijven sneller en onzichtbaarder op elkaar kunnen afstemmen.

De handel in nepreviews, nepvolgers en neplikes aangepakt

De ACM onderzocht bedrijven die handelen in nepreviews, nepvolgers en neplikes. En droeg ze op hun praktijken te stoppen. Ook pakten wij bedrijven aan die dergelijke nepreviews kopen en gebruiken. Via de website van ACM ConsuWijzer vertellen we consumenten hoe zij kunnen herkennen of informatie echt of nep is.

ACM handhaaft op online informatie webwinkels

We hebben gehandhaafd bij verschillende grote online winkelketens, met als doel dat zij informatie duidelijker weergeven op hun websites. Zo geeft webwinkel Bol.com nu duidelijker op de website aan wie de verkoper van een product is, als Bol.com niet zelf de verkoper is. En hebben winkelketens Coolblue, Mediamarkt en Bol.com hun informatie op de website aangepast bij 'slimme' apparaten aangepast. Zij moesten consumenten beter voorlichten over software-updates. Dit is belangrijk omdat 'slimme' apparaten zonder updates onveilig en soms zelfs onbruikbaar worden.

ACM maant Apple en Google inzicht te geven in datagebruik apps

Internationaal hebben we mooie resultaten behaald. Namens 27 andere consumententoezichthouders hebben wij Apple en Google aangespoord zich te houden aan de regels voor het aanbieden van apps.

Appaanbieders zijn verplicht te laten zien van welke persoonlijke gegevens een app gebruik maakt. Consumenten moeten deze informatie hebben vóórdat zij de app gaan gebruiken, zodat zij zelf de regie houden over hun privacy. Apple heeft in 2020 gehoor gegeven aan deze oproep en vermeldt deze gegevens in de appstore. We verwachten dat Google datzelfde in 2021 gaat doen.

Marktstudie betaalmarkt

Eind 2020 hebben we een marktstudie gepubliceerd naar Big Techbedrijven en de betaalmarkt. Deze studie hebben we gedaan op verzoek van het ministerie van Financiën. De marktstudie geeft een overzicht van de huidige en verwachte ontwikkelingen van Big Techbedrijven op de betaalmarkt zowel online als in de winkel. 'Big Techs'

zoals Apple, Facebook en Amazon bieden steeds vaker eigen betaalmogelijkheden. Dit heeft een aanjagende rol bij de concurrentie en daardoor op innovatie van de Nederlandse betaalmarkt. De marktstudie laat zien dat er een risico bestaat dat deze bedrijven het onmogelijk maken voor concurrenten op de betaalmarkt om goed te functioneren op het online platform of op hun eigen apparaten.

Onderzoek naar contactloos betalen

Na de marktstudie naar de betaalmarkt is de ACM gestart met een onderzoek naar de toegang voor betaalapps tot NFC communicatie ('Near Field Communication') in onder andere smartphones. NFC communicatie biedt de mogelijkheid om in een winkel contactloos met een smartphone te betalen. Het lijkt erop dat de software van sommige smartphones alleen de betaalapp van de ontwikkelaar van de software toelaat tot NFC communicatie. Onderzocht wordt of dit wel is toegestaan op grond van de Interchange Fee Regulation, omdat het schadelijk is voor de marktwerking en voor de keuzevrijheid van consumenten.

Booking.com en Expedia aangesproken op hun informatie

Samen met andere Europese toezichthouders heeft de ACM bereikt dat Expedia groep en Booking.com consumenten duidelijker informeren op hun websites. Bijvoorbeeld over hoe zoekresultaten tot stand komen en wat de totaalprijs van accommodaties is, inclusief onvermijdbare kosten. Andere platforms die reizen en accommodaties aanbieden gaan we hier de komende tijd ook op aanspreken.

ACM stimuleert innovatieve mobiliteitsdiensten

De ACM is vorig jaar gestart met een verkenning naar diensten die het mogelijk maken voor reizigers om een reis van deur tot deur te plannen, boeken en betalen. Dit staat bekend als MaaS ('Mobility as a Service'). MaaS maakt het voor mensen makkelijker om een reis met verschillende typen vervoer in 1 keer te regelen. Zowel bestaande openbaarvervoersbedrijven als nieuwkomers ontwikkelen MaaS-diensten.

Het MaaS-concept speelde ook bij 2 samenwerkingen die de ACM heeft beoordeeld. Pon Netherlands en NS Groep vroegen toestemming om samen een nieuwe onderneming te starten voor digitale dienstverlening in het openbaar vervoer. De andere samenwerking ging om het starten van een digitaal vervoersplatform door de NS en de gemeentelijke vervoersbedrijven in Amsterdam (GVB), Den Haag (HTM) en Rotterdam (RET). We hebben beide samenwerkingen goedgekeurd, maar wel onder voorwaarden. Bijvoorbeeld de garantie dat hun vervoersdiensten onder gelijke voorwaarden toegankelijk blijven voor andere bedrijven. Digitale dienstverlening in het MaaS-concept stimuleren we graag, maar tegelijkertijd willen we uitsluiting van andere partijen tot deze nieuwe markt voorkomen.

Toegang tot vaste netwerken

Sinds maart 2020 bestaat er voor aanbieders zonder eigen netwerk geen gereguleerde toegang meer tot vaste netwerken van KPN en Vodafone-Ziggo. Dat is het gevolg van een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven over een het zogenoemde WFA-besluit (Wholesale Fixed Access) van de ACM. In 2018 had de ACM met dit besluit bepaald dat KPN en Vodafone-Ziggo hun netwerken moesten openstellen. Na de uitspraak is de ACM nieuw onderzoek gestart naar de stand van

concurrentie op de markt voor internettoegang. De conclusies gaan we publiceren. Sinds december 2020 hebben wij door een wetswijziging meer mogelijkheden gekregen om telecomaanbieders zonder eigen netwerk op aanvraag toegang te geven tot een vast netwerk als zijzelf niet in staat zijn een eigen netwerk aan te leggen. De eerste aanvraag hebben we in behandeling genomen.

Markt voor pakketbezorging blijft groeien

De resultaten van de post- en pakkettenmonitor die de ACM in 2020 publiceerde, laat zien dat door de digitale economie de markt voor pakketbezorging blijft groeien. Dit onderzoek is gebaseerd op gegevens uit 2019. Inmiddels weten we dat de pakketbezorging een vlucht heeft genomen als gevolg van de coronacrisis. Waar in 2019 de hoeveelheid pakketten nog toenam met 12,8%, verwachten we over 2020 een nog grotere groei te zien.

Marktverkenning naar ICT in de zorg

In 2020 is de ACM gestart met een marktverkenning naar ICT in de zorg. Digitalisering in de zorg biedt kansen om de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg in Nederland te verbeteren. Goed functionerende digitale gegevensuitwisseling tussen verschillende systemen is hiervoor essentieel. Er is in de markt een breed gedragen besef dat de ontwikkelingen in Nederland (nog) niet snel genoeg gaan. Met deze verkenning krijgen wij meer inzicht in deze markt en op eventuele belemmeringen.

Energietransitie

De energietransitie was een agendathema in 2020. De ACM besteedde extra aandacht aan deze maatschappelijke opgave, in het bijzonder aan consumentenproblemen in de energietransitie en de rol van netbeheerders.

ACM let scherper op duurzaamheidsclaims

We hebben vorig jaar een concept-leidraad gepubliceerd over duurzaamheidsclaims. Met deze leidraad kunnen bedrijven consumenten goed en volledig voorlichten over de duurzaamheid van hun producten of diensten. Omdat consumenten duurzaamheid steeds vaker meewegen in hun aankoopbeslissing, is het voor bedrijven aantrekkelijk om producten en diensten als duurzaam aan te prijzen. Hier ligt misleiding van consumenten op de loer. Bedrijven moeten eerlijk en concreet zijn over hun duurzaamheidsinspanningen. En zij moeten hun duurzaamheidsclaims onderbouwen en actueel houden. Vorig jaar heeft isolatiebedrijf Isoprofs onjuiste beweringen over de te behalen energiebesparing met hun product aangepast. En diverse energieleveranciers hebben onjuiste beweringen over de herkomst over de door hen geleverde groene stroom aangepast.

Transparantie tarieven laadpalen

De ACM heeft aanbieders van laadpalen en laadpassen gewaarschuwd transparant te zijn over de kosten van het opladen van elektrische voertuigen. De aanbieders zijn niet altijd transparant over de prijs, terwijl ze dat volgens de wet wel moeten zijn. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij begrijpelijke én juiste informatie verstrekken.

Vanaf 1 december 2020 controleren wij of aanbieders van laadpalen en laadpassen zich aan de regels houden. Zo niet, dan treden wij handhavend op.

Duidelijkheid over warmtelevering en warmtenota's

Warmte gaat een steeds grotere rol spelen nu het aandeel consumenten en bedrijven dat warmte gebruikt groeit. In 2020 heeft de ACM een leidraad voor warmteleveranciers vastgesteld waarin we de regels toelichten voor het leveren van warmte. Er staat bijvoorbeeld in dat zij duidelijkheid moeten bieden over de looptijd van het contract, welke prijs hun klanten moeten betalen en waar gebruikers terecht kunnen met klachten. Ook hebben wij het afgelopen jaar de warmteleveranciers erop aangesproken dat zij hun storingsregistraties op orde moeten brengen en publiceren.

We vinden daarnaast dat warmteleveranciers transparanter moeten factureren. Uit signalen blijkt dat warmtenota's niet altijd begrijpelijk zijn voor de consument. In december 2020 hebben we tijdens een sectorbijeenkomst toegelicht wat we van de leveranciers verwachten en een deadline gesteld. De leveranciers moeten hun warmtenota's vóór 12 maart 2021 op orde moeten hebben. Daarna gaan we handhaven.

Advies nieuwe Warmtewet

In 2020 heeft de ACM op verzoek van de minister van Economische Zaken en Klimaat verschillende malen advies uitgebracht over de nieuwe Warmtewet. De adviesvragen gingen vooral over een mogelijke rol van netwerkbedrijven in de warmtemarkt. Wij hebben onder meer gewezen op de onafhankelijke positie van de netbeheerder binnen het netwerkbedrijf. En op het belang van een gelijk speelveld tussen private en publieke partijen in de warmtemarkt om de ontwikkeling van de warmtemarkt zoveel mogelijk te bevorderen.

ACM draagt bij aan oplossen congestie in elektriciteitsnetwerken

Op meerdere plekken in Nederland is er meer vraag naar transportcapaciteit dan aanbod. Dit wordt congestie genoemd. Om ervoor te zorgen dat de energietransitie zo min mogelijk hinder ondervindt en om congestie in de elektriciteitsnetten ook op de langere termijn op te lossen, is inspanning van diverse partijen nodig. Ook de ACM draagt hieraan bij. We hebben vorig jaar voor de eerste keer de investeringsplannen van alle netbeheerders getoetst. In deze plannen moeten netbeheerders hun voorgenomen investeringen opnemen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun wettelijke taken. We stelden vast dat er geen investeringen gepland zijn die niet noodzakelijk zijn, maar ook dat het tekort aan capaciteit op meerdere plekken de komende 5 tot 10 jaar nog zal aanhouden.

De gevolgen van de congestie voor mensen en bedrijven kunnen worden beperkt door de transportcapaciteit zo efficiënt mogelijk in te zetten. In 2020 hebben we TenneT onder voorwaarden ontheffing gegeven om reservecapaciteit, die bedoeld is om storingen op te vangen, in te zetten

voor het transporteren van duurzaam opgewekte elektriciteit. Daarnaast werkten we aan nieuwe regels voor congestiemanagement, zodat duidelijker is wat netbeheerders op de korte termijn kunnen doen aan congestie.

Ruimte voor afspraken tussen concurrenten over duurzaamheid

De ACM hoort regelmatig dat mededingingsregels in de weg staan aan samenwerking om tot een meer duurzame economie te komen. Dat is niet altijd het geval. Om duidelijkheid te geven wat wel of niet kan, schreven we in 2020 de concept leidraad Duurzaamheidsafspraken. Hierin leggen we uit dat de mededingingsregels veel ruimte bieden voor duurzaamheidsafspraken indien die bijdragen aan een duurzame economie en samenleving. In veel gevallen valt samenwerking niet onder het kartelverbod. Als dat wel het geval is, staan we samenwerkingen toch toe wanneer de voordelen van een duurzaamheidsafpraak voor de samenleving als geheel of voor de gebruikers op de relevante markt opwegen tegen de nadelen van de concurrentievervalsing. Ook moet de afspraak noodzakelijk zijn om de voordelen te behalen en er moet restconcurrentie overblijven.

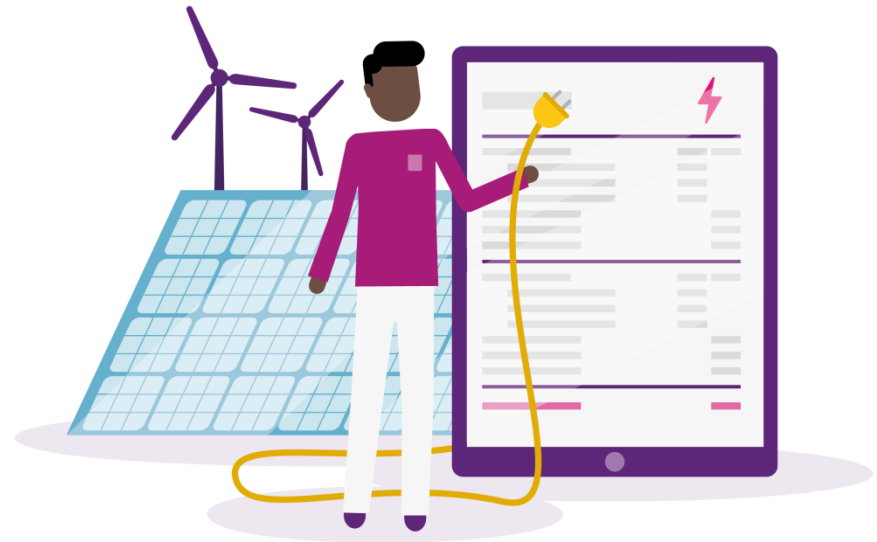
Eén van de doelen van de publicatie van de concept leidraad was het op gang brengen van een debat onder mededingingstoezichhouders. Dat doel is bereikt: We hebben naar aanleiding van de publicatie diverse keren op internationale congressen gesproken en veel gesprekken gevoerd met andere toezichhouders waaronder de Europese Commissie. Veel landen en organisaties waarderen ons initiatief en denken na over een soortgelijke insteek van de concurrentieregels.

Voorlichting over de energietransitie verbeterd

In 2020 hebben we de voorlichting over de energietransitie op de website van ACM ConsuWijzer verbeterd en zichtbaarder gemaakt. Het gaat bijvoorbeeld om informatie over de rechten van de consument bij de verduurzaming van woningen, de keuzevrijheid die ze hebben als er een warmtenet wordt aangelegd in hun wijk, en over het terugleveren van stroom aan het net. Wij willen hiermee bijdragen aan het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt. Dat is belangrijk voor de voortgang van de energietransitie.

Monitor: levering van groene stroom wordt steeds belangrijker

De energiemonitor die de ACM in 2020 publiceerde, laat zien dat meer dan 1 op de 5 huishoudens tussen april 2019 en april 2020 is gewisseld van energieleverancier. We zagen ook dat de levering van groene stroom steeds belangrijker wordt. Jaarlijks doen wij onderzoek naar de stroometikettering om te waarborgen dat groene stroom ook werkelijk groen is. Na interventie van de ACM bij een aantal leveranciers voldoen de stroometiketten van alle leveranciers aan de wettelijke eisen.



Effecten coronacrisis

De coronacrisis was ongetwijfeld het grootste en meest onverwachte thema in 2020. Het heeft veel flexibiliteit van mensen en bedrijven gevraagd. De ACM heeft de ruimte gezocht in de wetten om ervoor te zorgen dat de markten zo goed mogelijk konden blijven werken. We zoeken steeds naar een juiste balans tussen de belangen van mensen en bedrijven voor de korte en lange termijn.

ACM stelt minimumeisen aan corona-vouchers

De ACM gaf tijdens de coronacrisis steun gegeven aan het uitgeven van vouchers en tegoedbonnen aan consumenten die eigenlijk recht hadden op hun geld terug. Tegelijkertijd hebben we ook duidelijke grenzen gesteld aan deze regelingen. Bijvoorbeeld dat een voucher of tegoedbon een volwaardige vervanging moet zijn met een redelijke geldigheidsduur. Daarnaast blijft het recht op volledige terugbetaling bestaan. We wilden hiermee regelingen stimuleren die zowel het recht van consumenten op terugbetaling in acht nemen als rekening houden met de situatie van ondernemers ten gevolge van de coronacrisis.

ACM controleert voucherregelingen geeft voorlichting

Via de onze websites hebben we consumenten en bedrijven voorgelicht over coronavouchers. Bijvoorbeeld waarom het verstandig kan zijn om een voucher te accepteren. Waar vouchers aan moeten voldoen en waar consumenten op moeten letten als zij een voucher accepteren. En voorbeelden over hoe consumenten een bedrijf kunnen aanspreken om

terugbetaling vragen. Ook hebben we in verschillende sectoren voucherregelingen gecontroleerd. We constateerden dat er bedrijven zijn die goede oplossingen boden, maar ook dat er tekortkomingen waren. De bedrijven die we hierop aanspraken pasten hun regelingen aan.

Telecommonitor: effecten coronacrisis

In het 2^e kwartaal van 2020 werden de effecten van de coronacrisis zichtbaar op telefonie en dataverbruik. Daarover rapporteerde de ACM in de Telecommonitor, die elk kwartaal verschijnt. Nederlanders belden meer, zowel mobiel als met een vast toestel. Het dataverbruik steeg minder dan in de afgelopen jaren. Waarschijnlijk omdat veel mensen thuis waren en wifi gebruikten in plaats van mobiele data onderweg.

Toezicht in de zorg tijdens de coronacrisis

De coronacrisis heeft zorgverleners, zorgverzekeraars en andere betrokkenen in de zorg dit jaar voor bijzondere uitdagingen gesteld. We hebben benadrukt dat de wetten waarop de ACM toeziet, de ruimte bieden die nodig is om in deze uitzonderlijke tijden samen te werken. Dit om te voorkomen dat mensen en bedrijven de dupe worden van de crisis. Zo mogen ziekenhuizen, ziekenhuisapotheken en farmaceutische groothandels tijdens de coronacrisis samenwerken bij de inkoop en distributie van essentiële geneesmiddelen. Iets wat normaal niet is toegestaan op deze schaal.

Wij lieten weten niet op te reden als het gaat om transparante, tijdelijke en noodzakelijke maatregelen die niet verder gaan dan nodig. Wij zoeken mee naar een juiste balans tussen de belangen van alle betrokkenen voor de korte en lange termijn. Zo dragen wij ons steentje bij zodat markten goed blijven werken voor mensen en bedrijven.

Op verzoek van zorgverzekeraars hebben we ook gekeken naar de mogelijkheden voor samenwerking tussen zorgverzekeraars om financiële steun te geven aan zorgaanbieders die niet direct betrokken zijn bij hulp aan coronapatiënten. De ACM heeft ingestemd met deze samenwerking. De steun is nodig om de zorg tijdens en na de crisis in stand te houden. Daarnaast mochten zorgverzekeraars voor 2020 de extra kosten van de corona-aanpak onderling verdelen. Normaal moeten zorgverzekeraars zelf de financiële risico's bij hun uitgaven dragen. Maar 2020 was geen normaal jaar. De uitbraak van de coronacrisis heeft grote financiële gevolgen voor de zorg. En veroorzaakt bij zorgverzekeraars uitzonderlijke onzekerheden over financiële risico's. Een afspraak over onderlinge verdeling van de extra kosten vonden we daarom noodzakelijk vanuit oogpunt van continuïteit van de zorg.

Ook heeft de ACM naar aanleiding van berichtgeving in de media met Roche Diagnostics, verschillende overheidsinstellingen en deskundigen gesproken over de tekorten aan lysisbuffer en andere testmaterialen die nodig zijn voor het testen op het coronavirus. Roche heeft aan de ACM toegezegd te helpen bij het oplossen van de tekorten.



Wat deed de ACM nog meer?

Zorg

Bescherming keuzemogelijkheden bij fusies in de zorg

De ACM ontving ook in 2020 weer veel meldingen van fusies in de zorg, hoewel minder dan in 2019. De meeste fusies konden worden goedgekeurd na het 1^e fase onderzoek. Voor 3 fusies hebben we vergunningen verleend na een uitgebreid 2^e fase onderzoek. De Brabantse ouderenzorginstellingen de Schakelring, de Riethorst Stroomland en Volckaert mochten fuseren. De ACM oordeelde dat er na de fusie voldoende alternatieven overbleven. Ouderenzorginstelling Omring mocht ouderenzorginstelling Vrijwaard in Den Helder overnemen, maar wel onder voorwaarden. Zo moesten 3 zorglocaties van Vrijwaard worden overgedragen aan een andere zorginstelling, zodat er voldoende keuzemogelijkheden voor patiënten zou overblijven. De zorginstellingen Thebe en Careyn mochten ook fuseren. Wel op voorwaarde dat Careyn de wijkverpleging in de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau overdraagt aan een andere zorginstelling. Anders zou er in die gemeenten te weinig keus overblijven voor cliënten.

Actualisering leidraad Gezamenlijke inkoop geneesmiddelen

De ACM heeft de leidraad Gezamenlijke inkoop geneesmiddelen voor de medisch-specialistische zorg geactualiseerd en de ruimte die de concurrentieregels voor gezamenlijke inkoop van geneesmiddelen bieden

verder verduidelijkt. De leidraad maakt concreet welke ruimte er is voor het hanteren van toelatingscriteria tot een inkoopverband. Die criteria kunnen nodig zijn voor de goede werking en slagkracht van een inkoopverband.

Onderzoek naar misbruik machtspositie AbbVie gesloten

De ACM heeft haar onderzoek naar reumageneesmiddel Humira en mogelijk misbruik van een machtspositie door AbbVie gesloten. Geneesmiddelenfabrikant AbbVie heeft verklaard ziekenhuizen niet via een kortingssysteem te zullen dwingen grotendeels of exclusief bij AbbVie in te kopen. Daarmee is verzekerd dat er na het verlopen van een patent meer ruimte komt voor nieuwe concurrerende geneesmiddelen (biosimilars).

Onderzoek naar weesgeneesmiddel CDCA-Leadiant

De ACM doet nog steeds onderzoek naar de prijs van het weesgeneesmiddel CDCA van fabrikant Leadiant voortgezet. Dit middel wordt gebruikt bij de behandeling van een stofwisselingsziekte. Wij onderzoeken of de fabrikant misbruik maakt van een machtspositie door een excessieve prijs te hanteren voor dit middel.

Sectoronderzoeken in de zorg

We hebben vorig jaar enkele sectoronderzoeken gepubliceerd die veel inzicht geven in de werking van verschillende zorgmarkten. Uit het sectoronderzoek naar capaciteitsvraagstukken in ziekenhuizen bleek tekort aan personeel het grootste knelpunt voor ziekenhuizen.

Omdat capaciteitstekorten ertoe kunnen leiden dat het voor patiënten moeilijker wordt om naar een ander ziekenhuis te gaan, en het voor verzekeraars moeilijk wordt om in een ander ziekenhuis extra capaciteit in te kopen, zal de ACM bij het beoordelen van fusies meer aandacht besteden aan capaciteitsruimte van omliggende ziekenhuizen.

Sectoronderzoek van de ACM naar keuzegedrag van verzekerden toont verder aan dat verzekerden sterk reageren op het niet contracteren van een ziekenhuis door een zorgverzekeraar. Dit is van invloed op de onderhandelingspositie van zorgverzekeraars ten opzichte van ziekenhuizen. Zorgverzekeraars kunnen wel het keuzegedrag van patiënten beïnvloeden door bijvoorbeeld vervoer naar andere ziekenhuizen te vergoeden.

Het Consumentenonderzoek Zorgverzekeringsmarkt 2020 (de Zorgmonitor) liet zien dat het halveren van de collectiviteitskorting de meest genoemde aanleiding voor consumenten was om te kijken naar een andere verzekering of verzekeraar. Maar het heeft uiteindelijk niet geleid tot een hoger overstappercentage; dit is zelfs iets gedaald.

Agro-Nutri

Publicatie 1^e agro-nutrimonitor

De afgelopen jaren hebben we samen met Wageningen Economic Research onderzoek verricht naar de voedselketen in de agrarische sector. In 2020 hebben we voor het eerst de agro-nutrimonitor gepubliceerd. Uit de monitor blijkt dat voor 5 van de 6 onderzochte

producten, biologische boeren en tuinders gemiddeld genomen uit de kosten komen. Alleen biologische melkveehouderijen niet. Het onderzoek liet ook zien dat boeren en tuinders belemmeringen ervaren voor de overstap naar een meer duurzame productie. Onzekerheid over de omschakelkosten en de steeds wisselende productie-eisen bij keurmerken spelen daarbij een rol. De komende jaren blijven we aandacht besteden aan de agro-nutri sector.

Energie

Boete Innova energie

De ACM legde Innova Energie een boete op van 1.250.000 euro voor het aanbieden van energiecontracten met een te hoge opzegvergoeding aan kleine ondernemers. Wanneer kleine ondernemers hun energie vooral privé gebruiken, zoals zzp'ers hebben zij recht op consumentenbescherming. Onredelijk hoge opzegvergoedingen dragen niet bij aan het vertrouwen in een goed werkende energiemarkt.

Snelle interventies

In 2020 heeft de ACM 49 snelle interventies in de energiesector uitgevoerd. Zo zijn leveranciers NieuweStroom en easyEnergy gemaand om jaar- en eindafrekeningen tijdig te versturen. Allround Hollands Energie heeft de informatie op haar website aangepast op verzoek van de ACM. En ongeveer 20.000 huishoudens die door een administratieve fout te weinig geld hadden ontvangen voor het terugleveren van stroom, daar in 2020 alsnog voor gecompenseerd.

Telecom

Ongewenste anonieme oproepen

De ACM wees telecomaanbieders op hun plicht om slachtoffers van ongewenste anonieme bellers te helpen. Wij ontvingen signalen dat aanbieders niet altijd op de juiste manier te werk gaan als iemand een klacht over een anonieme beller indient. Telecomaanbieders zijn in de positie om mensen die last hebben van ongewenste anonieme bellers te helpen, en daartoe dus ook verplicht. We houden signalen hierover in de gaten en treden op als blijkt dat telecomaanbieders niet aan deze verplichting voldoen.

Vergelijkbaarheid mobiele abonnementen moet verbeteren

Aanbieders van mobiele abonnementen zijn opgeroepen hun informatie beter vergelijkbaar te maken voor consumenten. Uit onderzoek naar consumentengedrag op de telecommarkt bleek dat consumenten die een nieuw mobiel abonnement willen afsluiten het lastig vinden om verschillende aanbieders te vergelijken. We vinden het belangrijk dat mensen goed geïnformeerde keuzes kunnen maken. Daarom vroegen wij aanbieders om extra aandacht te besteden aan de vergelijkbaarheid van informatie.

Andere sectoren

Sigaretten

De ACM heeft boetes uitgedeeld voor concurrentievervalsing. 4 grote sigarettenfabrikanten ontvingen een boete van in totaal ruim 82 miljoen euro. De 4 fabrikanten kregen jarenlang informatie van groothandelaren over de consumentenprijzen van concurrerende fabrikanten. Deze informatie gebruikten ze om hun eigen prijzen te bepalen en zo hun winst te verhogen. Door deze afspraken werkte de markt niet goed, en werd de concurrentie tussen fabrikanten vervalst.

Bouw

Ook bij aanbestedingen in de bouw heeft de ACM opgetreden. 4 bouwbedrijven kregen een boete voor het maken van afspraken bij aanbestedingen in de grond- weg- en waterbouw voor de gemeente Amsterdam. Daarnaast legden wij een boete op aan 2 dakdekkers voor het onderling verdelen van het werk. In beide gevallen gaven de bedrijven elkaar informatie voor welk bedrag zij zich zouden inschrijven bij een aanbesteding. Dat is verboden omdat het de concurrentie vervalst.

Incasso

Incassobedrijf Unitedcall kreeg een boete van 800.000 euro voor agressieve en oneerlijke incassopraktijken. Medewerkers van dat bedrijf zetten consumenten fors onder druk om snel te betalen en weigerden informatie over de betreffende rekening te geven.

Advocatuur

De ACM volgt kritisch de ontwikkelingen binnen de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) om nieuwe vormen van dienstverlening door advocaten toe te laten. Op die manier ontstaan er namelijk meer keuzemogelijkheden voor mensen en bedrijven en wordt innovatie gestimuleerd. Wij lieten weten een experiment van de NOvA om advocaten in loondienst van rechtsbijstandsverzekeraars ook voor niet-verzekerden te laten optreden, een stap in de goede richting te vinden. Wel vragen we ons af of andere bedrijven niet onder vergelijkbare voorwaarden hun advocaten kunnen laten werken voor derden.

ACM werkt aan de compliance van gereguleerde bedrijven

In 2020 deed de ACM samen met de Vrije Universiteit (VU) Amsterdam onderzoek naar de compliance van gereguleerde bedrijven. Dit leverde nieuwe inzichten op over gedrag en bedrijfscultuur die bedrijven helpen de regels beter na te kunnen leven. Met de toepassing van gedragsinzichten willen wij (onbedoelde) overtredingen voorkomen, in plaats van alleen achteraf handhaven als de schade al is geschied. We werkten voor dit project met bedrijven samen om belemmerende en bevorderende elementen van de complianceprogramma's in kaart te brengen. Daarbij keken wij naar hoe het complianceprogramma op papier is ingericht. En naar de bedrijfscultuur en het gedrag van medewerkers in de praktijk. Bijvoorbeeld in hoeverre een bedrijf in staat is te leren van fouten. Concurrences heeft het project van de ACM genomineerd voor de Antitrust Compliance Awards 2021.



Impact van ons werk

De ACM wil een effectieve en efficiënte toezichthouder zijn. Dáár optreden, waar het echt een verschil maakt voor consument en markt. Daarom hebben we aandacht voor de impact van ons werk.

Opbrengst: 510 miljoen euro

Jaarlijks berekent de ACM hoeveel euro consumenten naar schatting hebben bespaard door ons ingrijpen in de markt. Dit noemen we opbrengst. We kijken daarbij naar de op eenvoudige wijze berekende verwachte effecten van ons optreden op de consumentenwelvaart op korte termijn.

Over 2020 heeft ons werk de samenleving in totaal ongeveer 510 miljoen euro opgeleverd:

- 155 miljoen euro voor afgeronde werkzaamheden in 2020;
- 355 miljoen euro voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2020.

Wij gaan in de schatting uit van voorzichtige aannames. Dit betekent dat sommige effecten die moeilijk kwantificeerbaar zijn, buiten beschouwing worden gelaten. Daardoor kan de werkelijke opbrengst zowel hoger als lager uitkomen dan wat we rapporteren. Verder kwantificeren we de opbrengst op lange termijn niet, maar benoemen die in bepaalde gevallen wel. Te denken valt bijvoorbeeld aan duurzaamheidsopbrengsten als gevolg van de energietransitie waarmee rekening wordt gehouden bij

toezicht in de energiesector. Of telecomdiensten waarbij hogere prijzen samengaan met hogere snelheden.

Effectmetingen

De ACM monitort het gedrag van bedrijven. Hierbij gaan we na welke effecten ná ingrijpen in de markt worden behaald. Dit noemen we effectmeting. Door zulke onderzoeken krijgen we meer inzicht in hoe interventies en besluiten uitpakken in de praktijk. Daar kunnen we dan bij volgende interventies en besluiten rekening mee houden. Binnen de ACM is er steeds meer aandacht voor effectmetingen. We bespreken hier 3 effectmetingen die we in 2020 uitvoerden.

Kip van Morgen

In januari 2015 concludeerde de ACM dat een voorgenomen afspraak tussen producenten, handelaren en retailers over minimumeisen over het welzijn van kippen niet voor vrijstelling van het kartelverbod in aanmerking kwam. Dit besluit veroorzaakte een brede discussie over de vraag of het mededingingstoezicht een belemmering is voor het bereiken van maatschappelijk gewenste duurzaamheidsvoordelen. Om een bijdrage te leveren aan dat debat kijken wij terug op de ontwikkelingen in het kippenwelzijn sinds 2014. De resultaten wijzen erop dat het kippenwelzijn van de in Nederlandse supermarkten verkochte kip nu op een hoger niveau staat dan het niveau van de 'Kip van Morgen' in de voorgenomen afspraak in 2015.

Nameting concurrentie in de Haven

De afgelopen jaren gaf de ACM via het 'thema Haven' extra aandacht aan toezicht op concurrentie in de haven. In 2016 heeft een onderzoek plaatsgevonden om de situatie voorafgaand aan het thema te meten. In 2020 bracht de VU een rapport uit over de resultaten van een replicatie van dat onderzoek om de situatie in 2019 in kaart te brengen.

De resultaten in 2019 laten zien dat het risico op concurrentievervalsing voor bedrijven binnen de havengebieden en daarbuiten ten opzichte van 2016 ongeveer gelijk is gebleven.

Ook het kennisniveau van de mededingingsregels is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2016. Gebrek aan kennis van de regels blijkt een belangrijke voorspeller te zijn voor risico's op concurrentievervalsing. Kleinere bedrijven hebben minder kennis van de regels dan grotere bedrijven. Dit is in lijn met eerder onderzoek van de ACM dat met name MKB-bedrijven te weinig weten over het kartelverbod.

Een belangrijk punt van aandacht is dat wij als toezichthouder bij veel bedrijven nog onbekend zijn. Een grotere bekendheid zal de mogelijke impact van acties vergroten. Belangrijk is dat juist kleinere bedrijven bekend raken met de ACM, haar toezichtstaak en de voor hen relevante mededingingsregels.

Reputatieonderzoek ACM

Net als in 2017 is onderzoek gedaan naar de reputatie en naamsbekendheid van de ACM en ACM ConsuWijzer. Er blijkt dat de reputatie van de ACM onder bedrijven licht is gestegen: van 6,9 naar 7,1. De naamsbekendheid van de ACM is ongeveer gelijk gebleven.

De naamsbekendheid van ACM ConsuWijzer is een stuk lager dan die van ConsuWijzer in 2017. Positief is dat de mensen die ACM ConsuWijzer kennen een stuk beter dan voorheen weten wat we doen. Bovendien associëren ze ACM ConsuWijzer meer met de ACM.

De resultaten van het onderzoek helpen de ACM bij haar strategie en bij effectieve communicatie. Het onderzoek laat bijvoorbeeld zien dat onze reputatie nog verder kan stijgen als we meer onze kennis van markten laten blijken en nog meer investeren in voorlichting.



ACM bij de rechter

In 2020 deed de rechter 38 uitspraken op besluiten van de ACM. In driekwart van de zaken bleef het aangevochten besluit in stand of grotendeels in stand. De hoogste rechter deed relatief veel uitspraken over reguleringsbesluiten. Dit vroeg met name in de WFA-zaak om een belangrijke aanpassing van koers van de ACM. In handhavingszaken volgde de rechter in de meeste gevallen de ACM; op onderdelen is de rechter echter kritisch. Over de besluiten met betrekking tot de wet Markt & Overheid heeft het CBb in alle zaken de lijn van de ACM volledig gevolgd.

In het merendeel van de zaken was er voor de ACM geen reden om zelf hoger beroep in te stellen tegen de uitspraken van de rechtbank. In 3 zaken hebben we hier uitdrukkelijk van afgezien. Zo zag de ACM in de zaak Netflix af van hoger beroep omdat zij het oordeel van de rechtbank kan volgen dat de chatfunctie van Netflix evenzeer als een emailadres voldoet aan de Europese vereisten van toegankelijkheid. In haar eerdere besluit oordeelde de ACM nog dat een chatfunctie consumenten onvoldoende mogelijkheid tot contact met Netflix bood. De ACM zal in het vervolg in vergelijkbare zaken de uitleg van de rechtbank van de Europese regels volgen.

ACM past gelijkheidsbeginsel beter toe

Uit verschillende uitspraken in handhavingszaken in 2020 blijkt dat wij geleerd hebben van eerdere uitspraken waarbij de rechter de ACM

corrigeerde op het punt van het gelijkheidsbeginsel. Doordat de ACM in besluiten beter uitlegde waarom zij tegen bepaalde bedrijven wel handhavend optreedt en tegen andere niet, hielden de meeste besluiten stand. De rechter volgde het verwijt van willekeur gevoerd door bijvoorbeeld Seats & Sofa's en Duinzigt niet.

Er is niettemin nog ruimte voor verbetering. Het CBb stelde in de uitspraak Westland op het terrein van energierecht vast dat de ACM het gelijkheidsbeginsel heeft geschonden. De ACM had meer onderzoek moeten doen naar de verboden activiteiten en strategie van andere netbeheerders alvorens alleen tegen Westland een boeteprocedure te starten.

Rechters kritisch op bewijslast

Ook uit de uitspraken in reguleringszaken bleek dat het CBb nauwgezet kijkt naar de vraag op wie de bewijslast rust en kritisch beoordeelt of daaraan is voldaan. In de meeste gevallen voldeed de ACM daar aan, zoals in de Loterijenzaak waarbij het College, na een indringende toetsing, zijn goedkeuring geeft aan de kwantitatieve beoordeling van de ACM.

Maar niet alle besluiten zijn in stand gebleven. Van het marktanalysebesluit WFA (wholesale fixed access) vond het CBb dat de ACM niet had voldaan aan de noodzakelijke bewijslast. Dit besluit is daarom niet in stand gebleven. De ACM had de gezamenlijke dominantie

van KPN en Vodafone-Ziggo onvoldoende aangetoond. Het CBb had bovendien oog voor de Europese tendens van deregulering.

Ook in de Diva-zaak oordeelde het CBb dat de ACM met haar onderzoek niet had voldaan aan de bewijslast. De ACM had een last onder dwangsom opgelegd aan PostNL over de voorwaarden waaronder PostNL partijenpost van andere postvervoerbedrijven bezorgde. Het College oordeelde dat het onderzoek van de ACM naar de mate van bewerkelijkheid van die post niet juist was. Het was daardoor niet uit te sluiten dat de lagere kortingen van PostNL voor de aangeboden post gerechtvaardigd waren.

Beoordeling ACM Markt & Overheid blijft overeind

De uitspraken in 'Markt & Overheid'-zaken leert dat het CBb het eens is met de vaste lijn die de ACM kiest bij de beoordeling. Verschillende uitspraken geven bovendien houvast voor andere gemeenten. Met de uitkomst in de zaak over het aanbieden van 'slagboom- en straatparkeren' in de gemeente Veenendaal, kunnen andere gemeenten bijvoorbeeld lering trekken voor de financiële inrichting van parkeergelegenheden.

Reguleringsprincipes BES-eilanden bekrachtigd

Een uitspraak van het Gemeenschappelijk Hof van Justitie heeft duidelijkheid gebracht voor de reguleringsprincipes die de ACM hanteert voor de energiebedrijven op de BES-eilanden. Het Hof oordeelde dat deze in overeenstemming zijn met de wet. Het ging om een uitspraak in hoger beroep van 3 energiebedrijven tegen de vaststelling van de tarieven voor 2017. Het Hof verklaarde de beroepen voor het grootste deel ongegrond, waarmee het onderliggende methodebesluit vaststaat. Eén beroep slaagde volgens het Hof wel, wat betekent dat de ACM het eerder

vastgestelde redelijk rendement licht moet aanpassen. Ook gaf het Hof als signaal voor de wetgever af: het reguleringsregime heeft een hoog technocratisch karakter en trekt een zware wissel op alle betrokken partijen.

Rechter eens met toegang tot data via een dataroom

Het Hof Den Haag bevestigde het eerdere, positieve oordeel in kort geding over de toepassing van de digitale werkwijze van de ACM. In vervolg daarop heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam een eerste uitspraak gedaan over het gebruik en inzage van de meegenomen digitale data. Potentiële overtreders/verdachte bedrijven hebben er recht op inzage te krijgen in de onderzoeksdata(sets) die de ACM heeft samengesteld en die de onderzoekende ambtenaren ter beschikking hebben gestaan gedurende het onderzoek. De verdachten en de ACM dienen over dezelfde ontlastende en belastende data te beschikken maar de ACM moet daarbij ook adequaat de rechten van derden, zoals afnemers, beschermen. Om deze belangenafweging te realiseren had de ACM aan de advocaten van de bedrijven een dataroom aangeboden. Die procedure is volgens de rechter geschikt en (voldoende) evenredig in het licht van de rechten van verdediging. Het juridische debat over toegang tot de data is hiermee nog niet definitief beslecht.

CBb legt WOZ-begrip uit voor elektriciteitsaansluiting

De regels waar de ACM toezicht op houdt, hebben vaak raakvlakken met andere rechtsgebieden. Zo speelt het "WOZ- begrip" voor de vraag of er een recht op een aansluiting is in het energierecht, ook een belangrijke rol in het belastingrecht. Omwille van de rechtseenheid vroeg het CBb daarom Advocaat Generaal Wattel om advies, alvorens uitspraak te doen. Deze uitspraak is voor meer geschilzaken bepalend.

ACM in feiten & cijfers

- › ACM als organisatie
- › Ons toezicht in feiten en cijfers
- › Jaarrekening ACM

ACM als organisatie

Diversiteit en inclusie

De ACM streeft naar een divers personeelsbestand en een inclusieve werkomgeving waarin alle medewerkers zich thuis en gehoord voelen. Diversiteit en inclusie helpen ons om problemen in de markt breed te detecteren, te begrijpen en vervolgens de beste oplossingen te kiezen.

De ACM steunt daarom ook de initiatieven van de werkgroep Diversiteit en Inclusie en die van medewerkersnetwerken zoals het ACM Roze Netwerk en JongACM. In 2020 heeft de werkgroep Diversiteit en Inclusie een *Townhall meeting* over racisme en discriminatie op de werkvloer georganiseerd, en daarnaast aandacht gevraagd voor diversiteit en inclusie in coronatijd. De ACM heeft bijvoorbeeld gezorgd voor een laagdrempelige beschikbaarheid van vertrouwenspersonen en compliance officers tijdens het thuiswerken. Dat draagt bij aan een veilig werkklimaat. Daarnaast heeft de ACM in 2020 ook gekeken naar diversiteit en inclusie bij de in-, door- en uitstroom en heeft diverse aanpassingen doorgevoerd in onder andere het werving- en selectieproces.

De ondertekening van het Charter Diversiteit en het Charter Talent naar de Top en deelname aan de Nederlandse InclusiviteitsMonitor onderstrepen de ambities en toewijding van de ACM op het gebied van diversiteit en inclusie. Zo kunnen we gerichte interventies doen in ons beleid en in onze praktijk om een meer diverse en inclusieve ACM te worden.

Continuïteit tijdens de coronacrisis

De ACM en consumentenloket ACM ConsuWijzer werkten 'gewoon' door tijdens de coronacrisis. Onaangekondigde bedrijfsbezoeken en verhoren bij onderzoeken naar overtredingen door bedrijven zijn tijdens de landelijke lockdowns tijdelijk stopgezet om het risico op verspreiding van het virus te beperken. Deze activiteiten zijn steeds zo snel mogelijk hervat, waarbij maatregelen zijn genomen om op een veilige manier mensen te verhoren, bedrijfspanden te betreden en woningen te doorzoeken. Alle andere toezichtactiviteiten liepen gewoon door. De coronacrisis heeft aan de zijde van de ACM nauwelijks tot vertraging geleid in lopende procedures.

Toegankelijkheid

De informatie op onze websites moet voor iedereen goed toegankelijk zijn. Want iedereen in Nederland heeft recht op toegankelijke informatie. Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid bepaalt dat overheidssites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1 en daarover verantwoordelijkheid moeten afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring. De ACM heeft in 2020 de toegankelijkheidsverklaringen van acm.nl en acmconsuwijzer.nl bijgewerkt. De status van de websites is: B - voldoet redelijk.

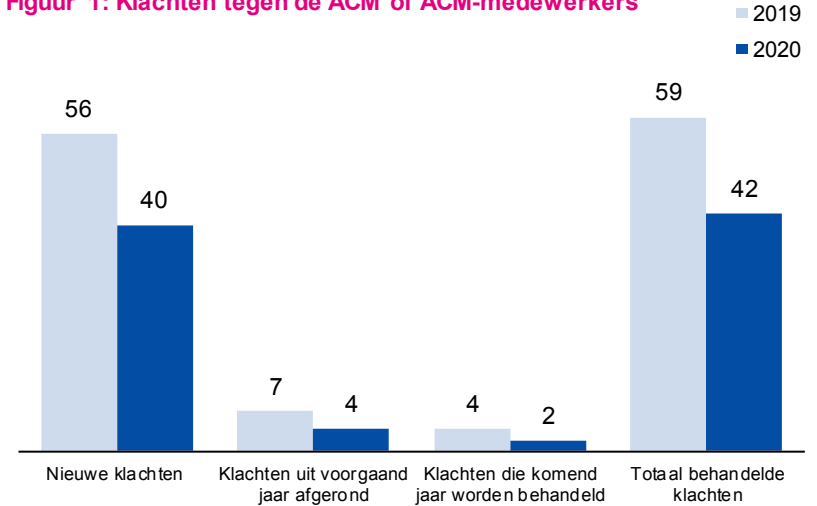
Klachten tegen de ACM of ACM-medewerkers

Als iemand vindt dat hij of zij door een medewerker van de ACM niet op een juiste manier is behandeld, kan hij of zij een klacht indienen. De ACM behandelt klachten volgens de Klachtenregeling ACM, die is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht. Onze klachtenfunctionaris behandelt de klachten en adviseert hierover het bestuur van de ACM. Zo nodig beslist het bestuur over de uitkomst.

Klachten worden veelal opgelost via het geven van voorlichting en toelichtingen op de handelwijze. In vrijwel alle gevallen waren de indieners tevreden met deze afhandeling. Over drie klachten nam de ACM een formele beslissing waarvan er twee uit 2019 dateerden.

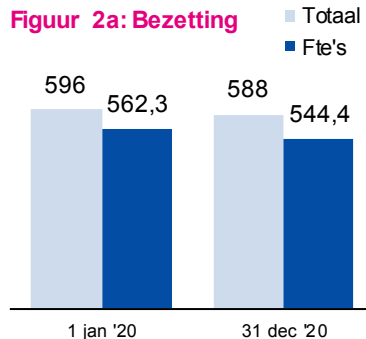
De klachten over de ACM en de ACM'ers zijn in 2020 in absolute zin afgenomen maar ze zijn meer divers van aard geworden. Klachten over de verminderde bereikbaarheid van ACM ten gevolge van de coronamaatregelen, het spamformulier en over anderen die zich voordoen als ACM kwamen het meest voor.

Figuur 1: Klachten tegen de ACM of ACM-medewerkers

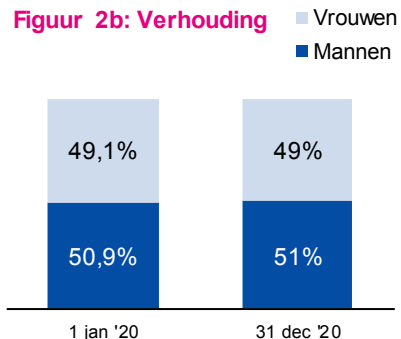


De mensen bij de ACM

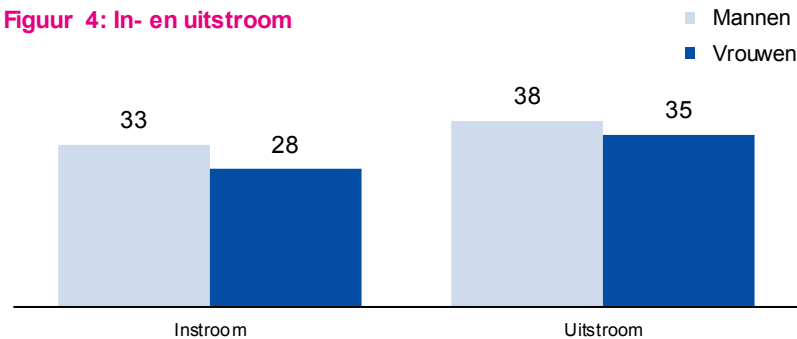
Figuur 2a: Bezetting



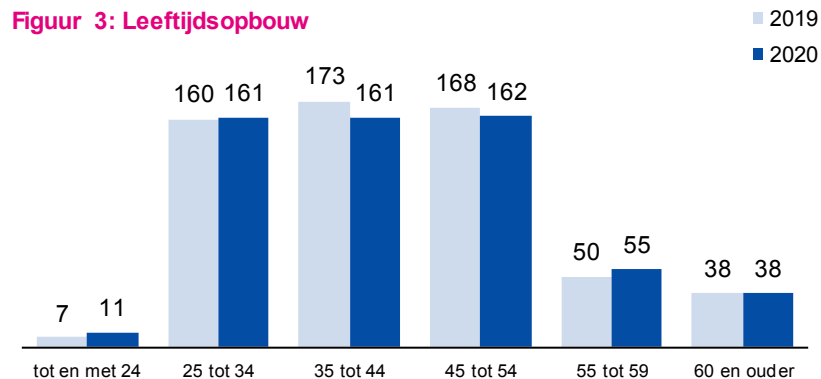
Figuur 2b: Verhouding



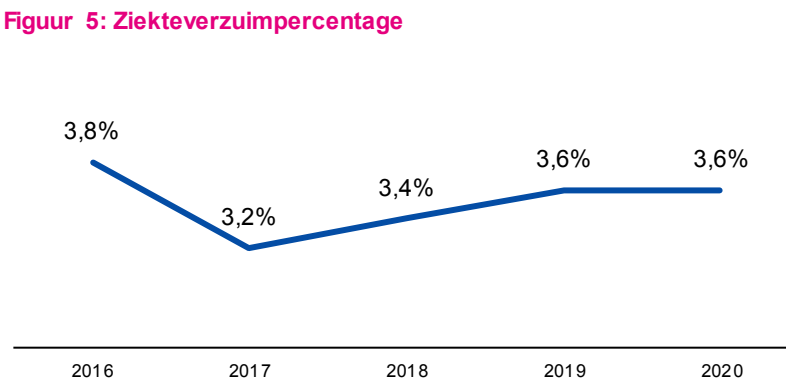
Figuur 4: In- en uitstroom



Figuur 3: Leeftijdsofbouw



Figuur 5: Ziekteverzuimpercentage

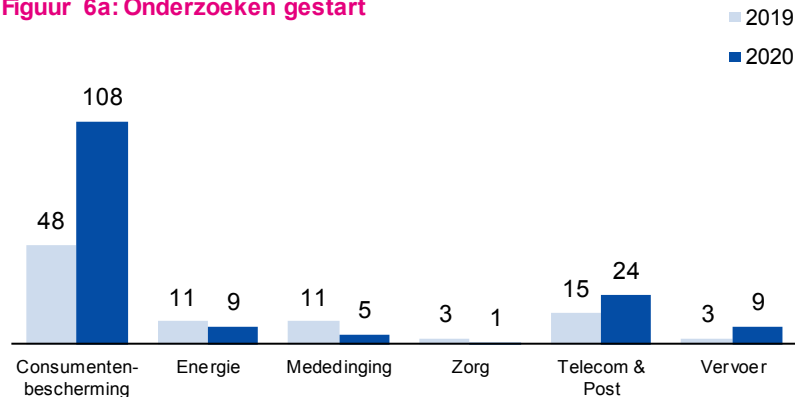


Ons toezicht in feiten en cijfers

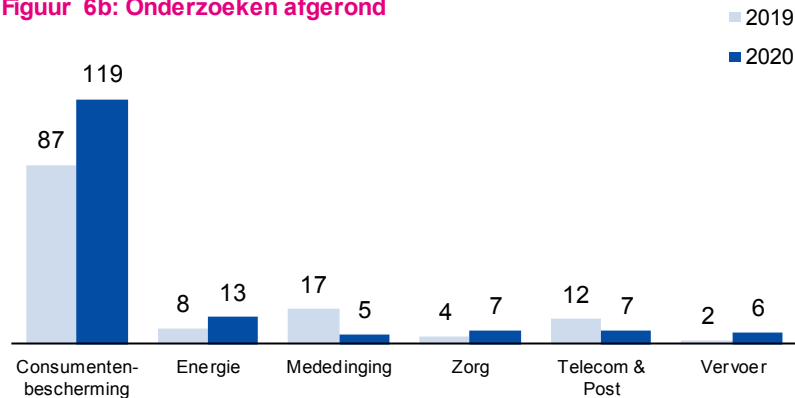
Onderzoeken

De ACM doet onderzoek op basis van signalen, meldingen en eigen detectie. De toezichtteams onderzoeken of er sprake is van een overtreding. Als dat het geval is, kan een toezichtteam verschillende instrumenten inzetten om de overtreding te stoppen. Bij sommige overtredingen maken de toezichtteams een rapport op dat overgedragen wordt aan het boeteteam. Dit team beoordeelt of voor de overtreding een boete wordt opgelegd. Niet alle rapporten leiden tot een boete. Ook loopt het beoordelen van sommige rapporten over de jaargrens heen, waardoor het aantal rapporten niet gelijk is aan het aantal boetes. Op de volgende twee pagina's zijn de afgeronde onderzoeken uitgesplitst naar instrument.

Figuur 6a: Onderzoeken gestart



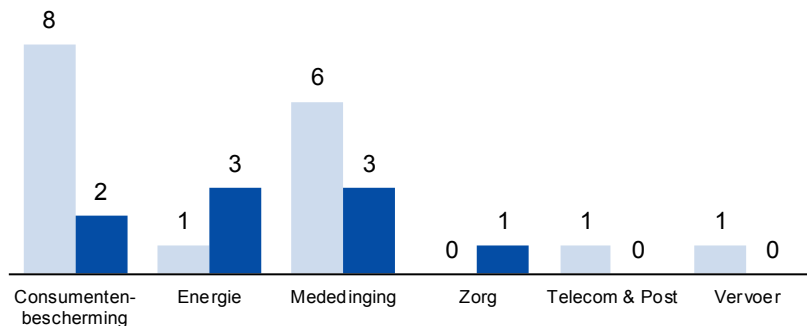
Figuur 6b: Onderzoeken afgerond



Onderzoeken afgerond per instrument (1 van 2)

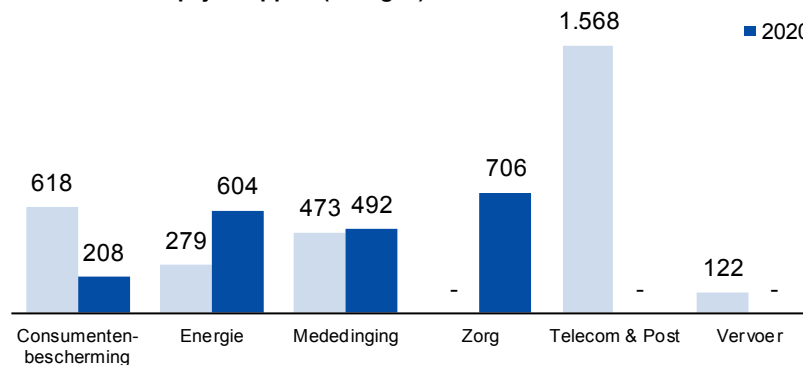
Figuur 7a: Rapport

■ 2019
■ 2020



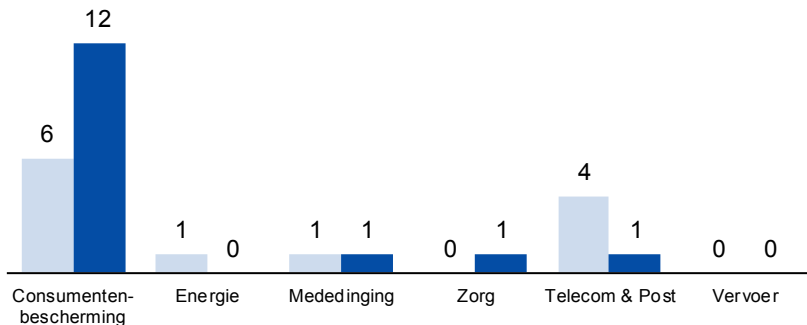
Mediaan doorlooptijd Rapport (in dagen)

■ 2019
■ 2020



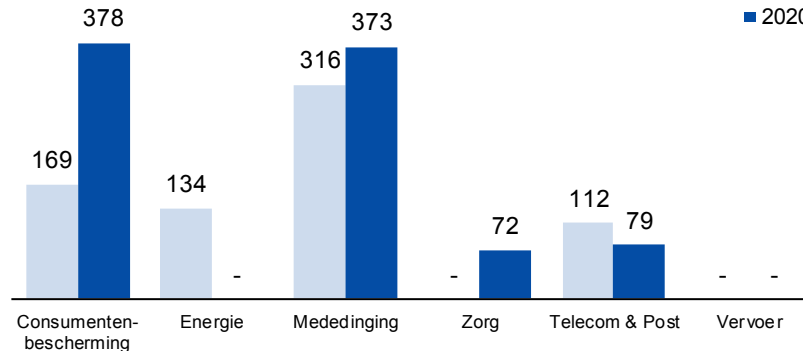
Figuur 7b: Last onder dwangsom

■ 2019
■ 2020



Mediaan doorlooptijd Last onder dwangsom (in dagen)

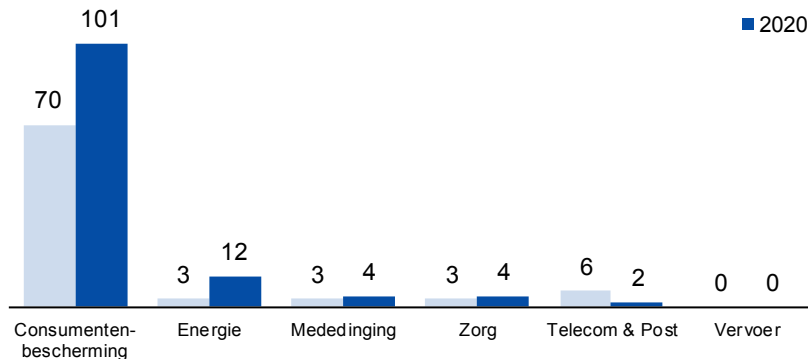
■ 2019
■ 2020



Onderzoeken afgerond per instrument (2 van 2)

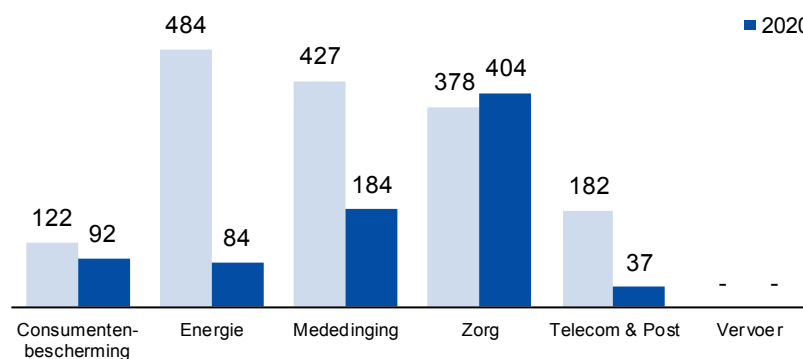
Figuur 7c: Ander instrument

■ 2019
■ 2020



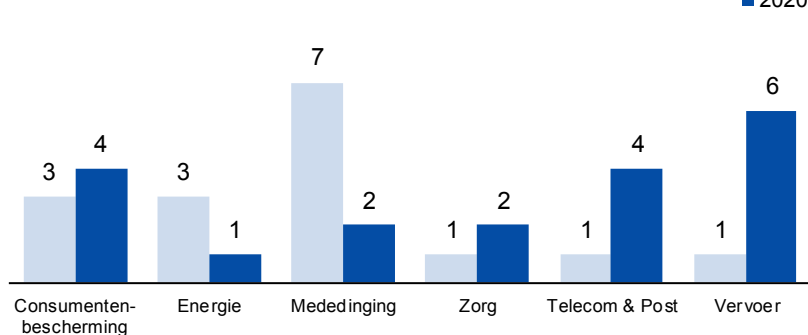
Mediaan doorlooptijd Ander instrument (in dagen)

■ 2019
■ 2020



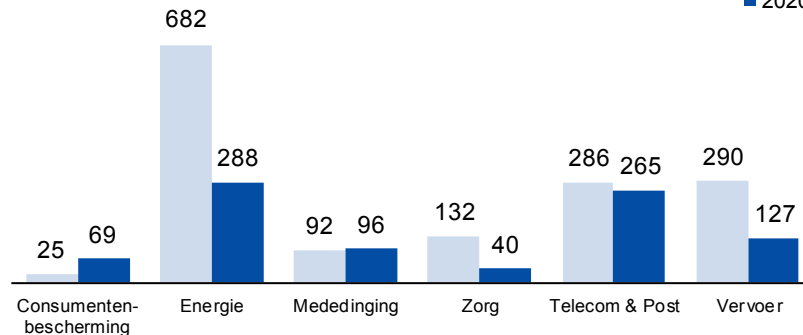
Figuur 7d: Stopgezet zonder interventie

■ 2019
■ 2020



Mediaan doorlooptijd Stopgezet zonder interventie (in dagen)

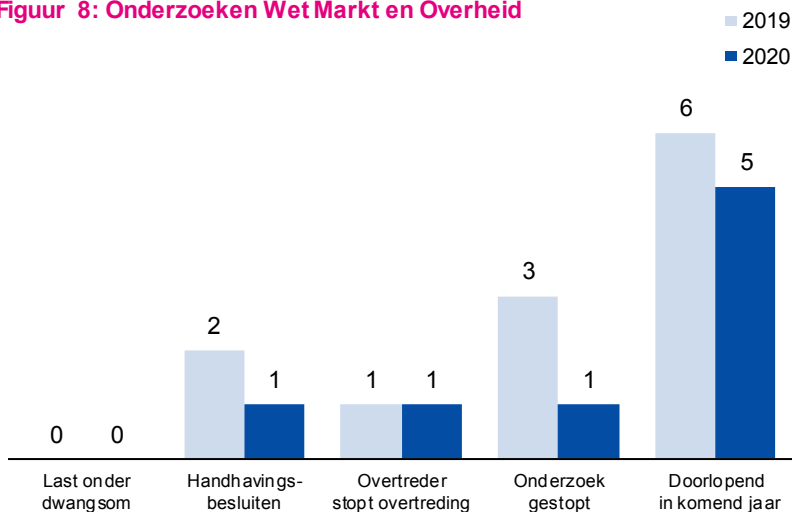
■ 2019
■ 2020



Onderzoeken op grond van Wet Markt & Overheid

De overheid, bijvoorbeeld een gemeente, mag optreden als ondernemer. Zij concurreert dan met bedrijven. De overheid moet zich wel aan regels houden om oneerlijke concurrentie met bedrijven te voorkomen. Die regels zijn vastgelegd in de Wet Markt en Overheid en maken deel uit van de Mededingingswet. De ACM houdt hier toezicht op en kan onderzoek doen naar overtredingen. Vervolgens kan de ACM handhavend optreden als overheden zich niet aan de regels houden.

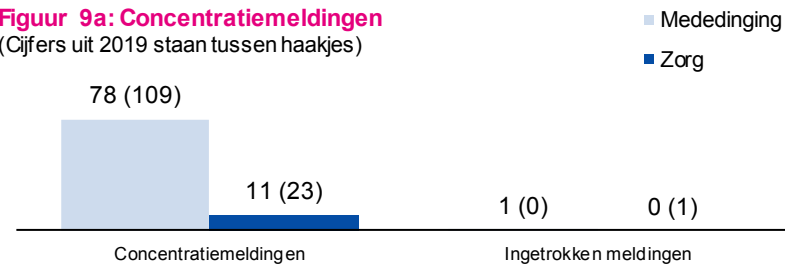
Figuur 8: Onderzoeken Wet Markt en Overheid



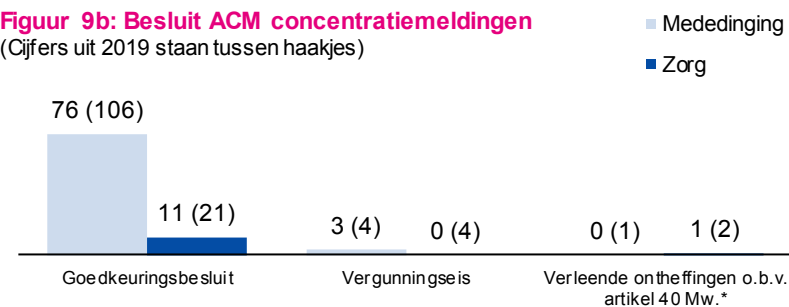
Concentraties

Bedrijven moeten fusies, overnames en joint ventures (concentraties) bij de ACM melden. Als de concentratie is gemeld, bepaalt de ACM in een eerste fase of deze mag doorgaan of dat er vervolgonderzoek nodig is. Als de ACM zich na de eerste fase zorgen maakt over de gevolgen voor de concurrentie, moeten bedrijven een vergunning aanvragen. Omdat sommige zaken over de jaargrens heen lopen, is het aantal gemelde concentraties niet gelijk aan het aantal besluiten.

Figuur 9a: Concentratie meldingen
(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)

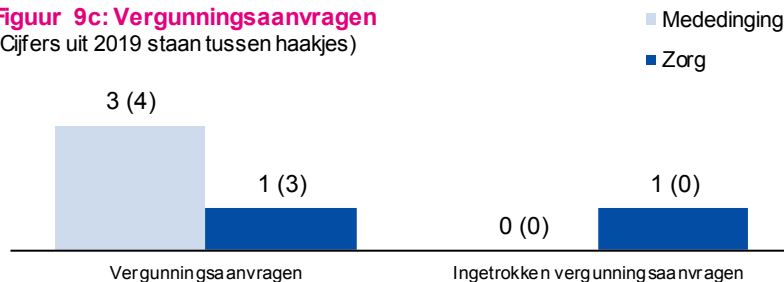


Figuur 9b: Besluit ACM concentratie meldingen
(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



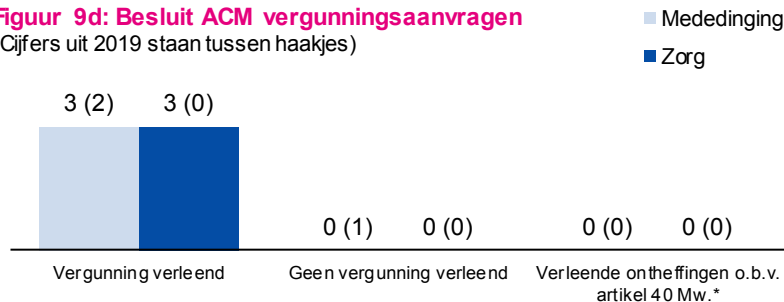
Figuur 9c: Vergunningaanvragen

(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



Figuur 9d: Besluit ACM vergunningaanvragen

(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



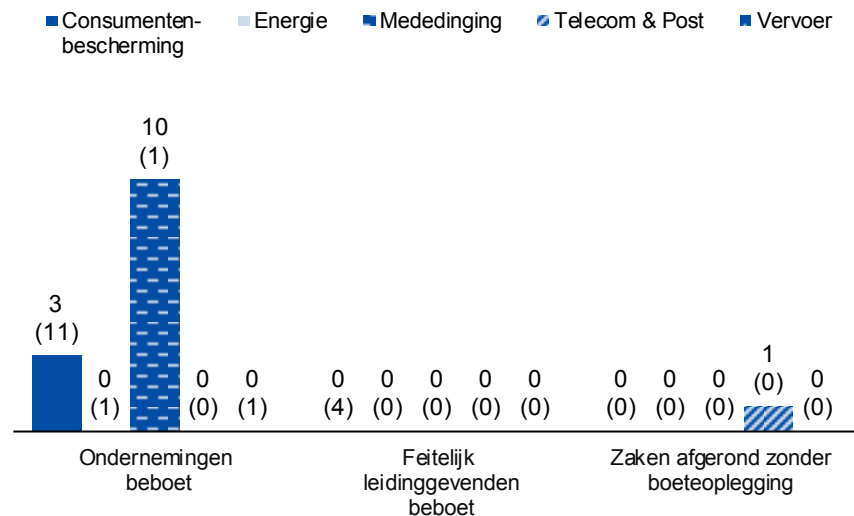
**Normaal gesproken mogen grote ondernemingen pas samengaan nadat zij bij de ACM de voorgenomen concentratie hebben gemeld en de ACM deze heeft beoordeeld. In bijzondere gevallen kan de ACM een ontheffing verlenen om onherstelbare schade aan de ondernemingen te voorkomen als zij de beoordeling door de ACM moeten afwachten.*

Nieuw opgelegde boetes

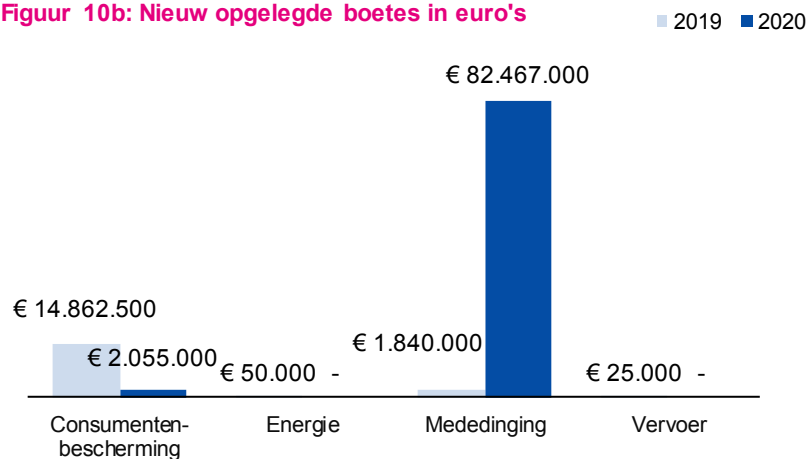
De ACM kan boetes opleggen voor overtredingen van de wetten waarop zij toezicht houdt. Dit begint met een onderzoek waarbij een rapport wordt opgesteld. Op basis van dat rapport kan een boete worden opgelegd. In 2020 heeft de ACM in 6 zaken boetes opgelegd aan 13 ondernemingen. Deze boetestand is exclusief lasten onder dwangsom en de berekende wettelijke rente.

Figuur 10a: Nieuw opgelegde boetes in aantallen

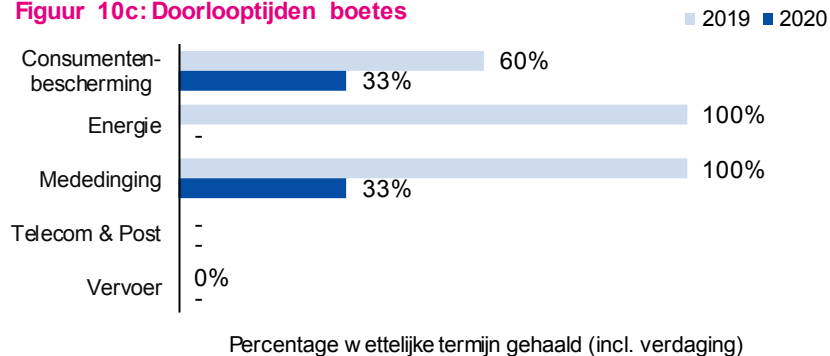
(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



Figuur 10b: Nieuw opgelegde boetes in euro's



Figuur 10c: Doorlooptijden boetes

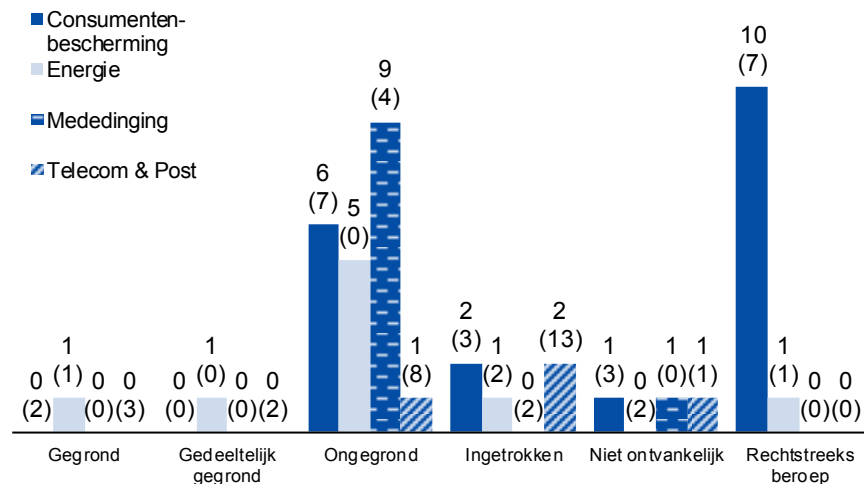


Bezwaar en beroep

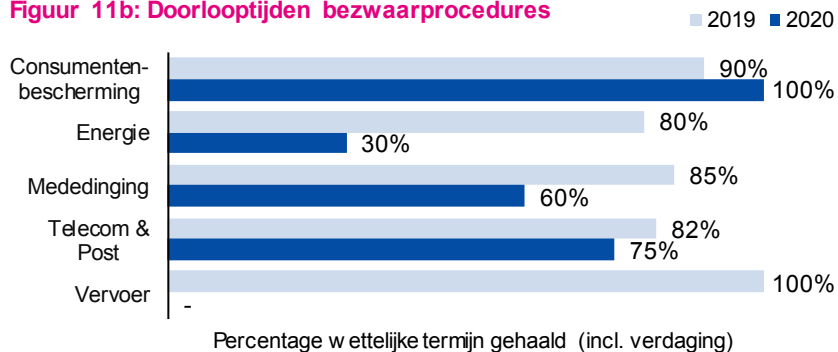
Wanneer een partij het niet eens is met een besluit van de ACM, kan ze tegen het besluit in bezwaar of beroep gaan. Ieder bezwaar of beroep wordt apart geteld. Vaak wordt de behandeling van meerdere bezwaren of beroepen samengevoegd, waardoor meerdere zaken in één keer worden afgedaan. De wettelijke termijn voor het nemen van een beslissing op een bezwaar is 42 dagen. Die termijn kan bij verdaging worden verlengd naar 84 dagen.

Figuur 11a: Afgeronde bezwaarprocedures

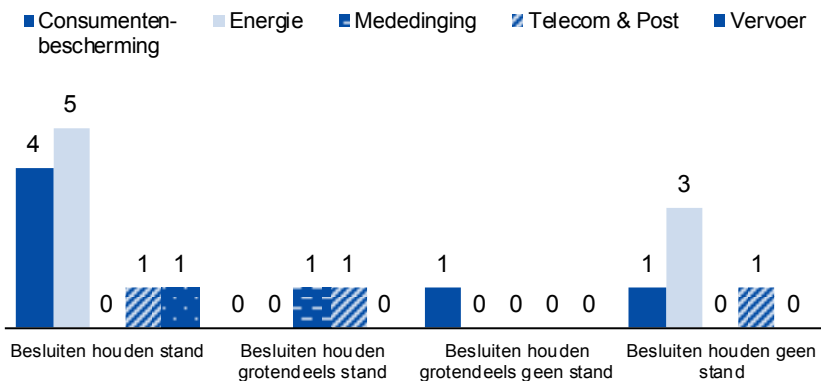
(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



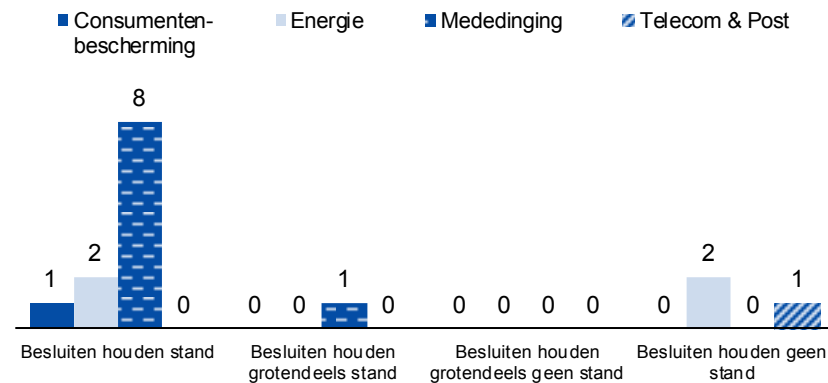
Figuur 11b: Doorlooptijden bezwaarprocedures



Figuur 12: Uitspraken in beroep

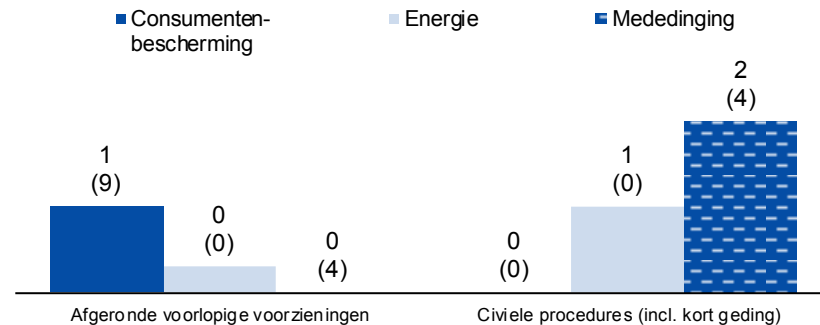


Figuur 13: Uitspraken in hoger beroep



Figuur 14: Voorlopige voorzieningen en civiele procedures

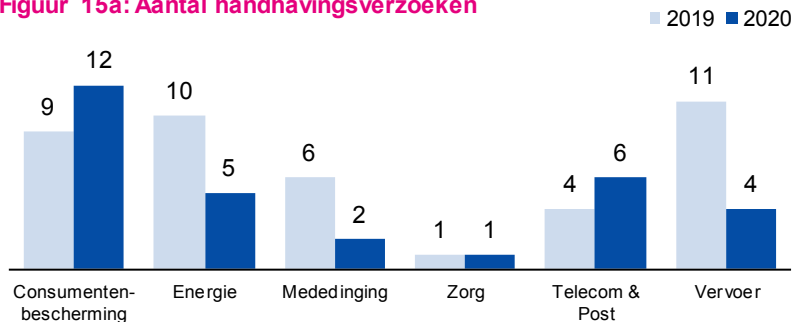
(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



Handhavingsverzoeken

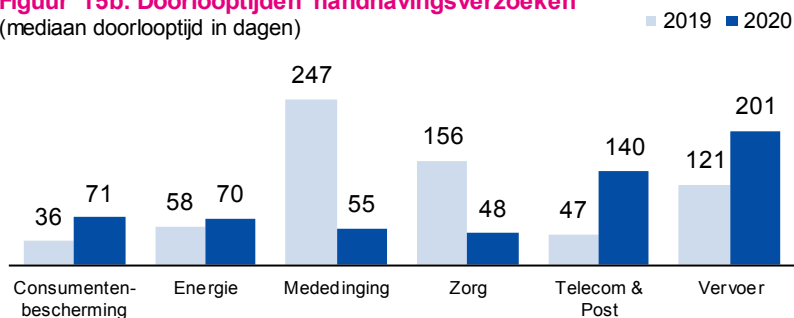
De ACM ontvangt veel waardevolle tips, signalen en klachten. Wanneer een formele klacht wordt ingediend is sprake van een handhavingsverzoek. Wij behandelen deze verzoeken zorgvuldig. Andere klachten, tips en signalen worden verderop in dit jaarverslag getoond.

Figuur 15a: Aantal handhavingsverzoeken



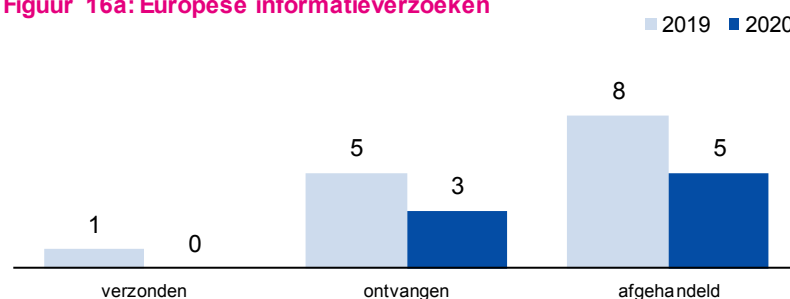
Figuur 15b: Doorlooptijden handhavingsverzoeken

(mediaan doorlooptijd in dagen)

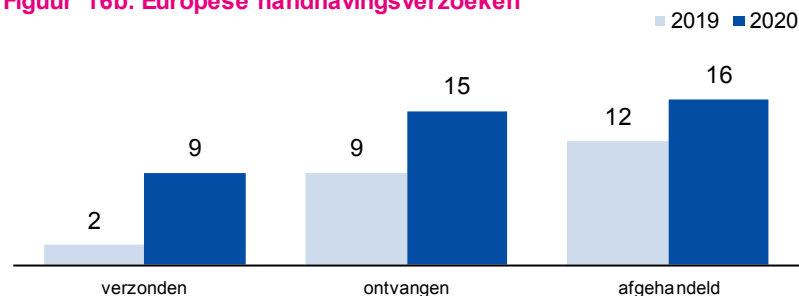


Vanuit het Europese samenwerkingsverband 'Consumer Protection Cooperation' kunnen toezichthouders op het gebied van consumentenrecht elkaars hulp inroepen bij het aanpakken van overtredingen die over landsgrenzen heen gaan.

Figuur 16a: Europese informatieverzoeken



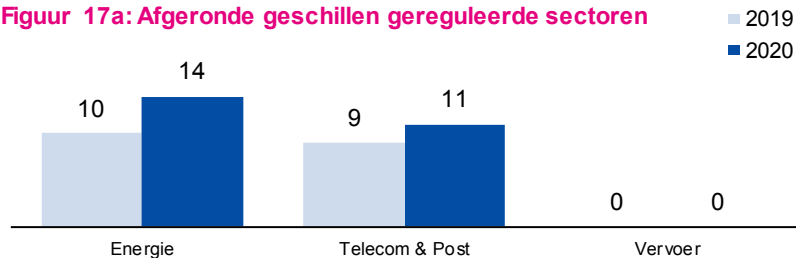
Figuur 16b: Europese handhavingsverzoeken



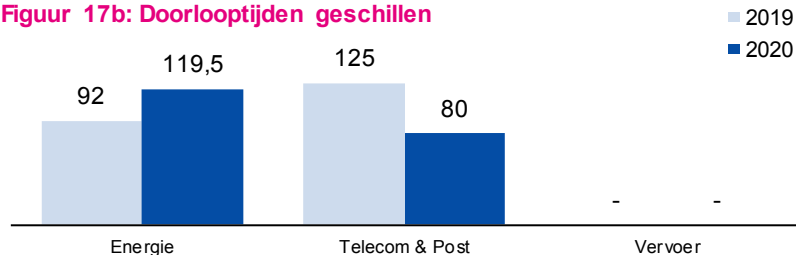
Geschillen in gereguleerde sectoren

Consumenten en bedrijven zijn het niet altijd eens met de werkwijze van beheerders of aanbieders in de energie-, telecom-, post- en vervoerssector. In deze gevallen kan een geschil aan de ACM worden voorgelegd. De ACM probeert om de geschillen naar tevredenheid van de partijen op te lossen. Als partijen tegen het geschilbesluit in beroep gaan, wordt de zaak aan het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) voorgelegd.

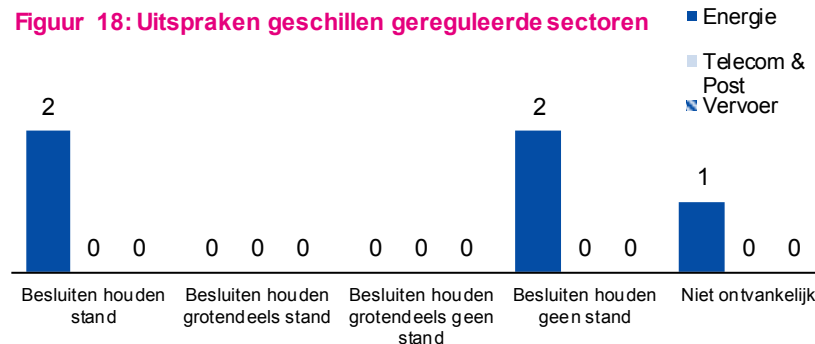
Figuur 17a: Afgeronde geschillen gereguleerde sectoren



Figuur 17b: Doorlooptijden geschillen



Figuur 18: Uitspraken geschillen gereguleerde sectoren

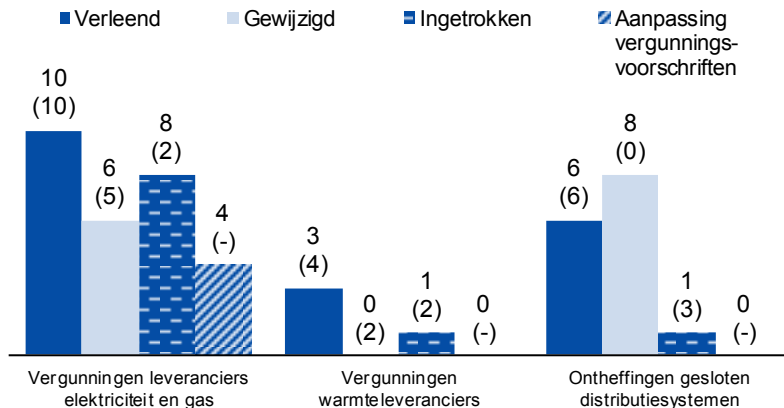


Vergunningen en ontheffingen

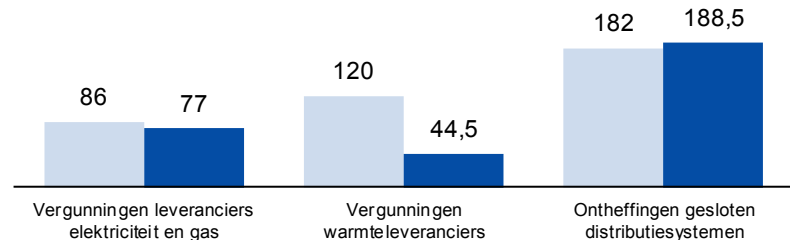
De ACM verleent vergunningen en ontheffingen in de energiesector. Voor het leveren van elektriciteit en gas is een leveringsvergunning nodig. Leveranciers die warmte leveren aan consumenten en kleinzakelijke verbruikers hebben ook een vergunningsplicht. Deze verplichting geldt niet voor kleine warmteleveranciers en leveranciers die eigenaar of verhuurder zijn van het gebouw waar warmte wordt geleverd. Eigenaren van een elektriciteitsnet of een gastransportnet moeten een netbeheerder aanwijzen. Soms zijn er omstandigheden waarbij het onredelijk is om te eisen dat een netbeheerder wordt aangewezen. In zo'n geval kan de eigenaar van het net een ontheffing aanvragen bij de ACM.

Figuur 19a: Aantal vergunningen en ontheffingen

(Cijfers uit 2019 staan tussen haakjes)



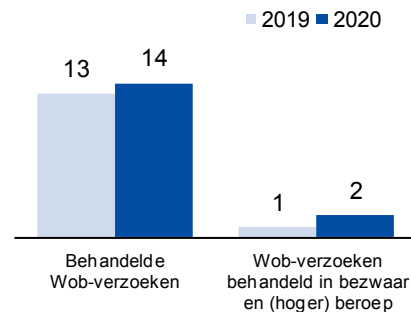
Figuur 19b: Doorlooptijd vergunningen en ontheffingen (Mediaan doorlooptijd in dagen)



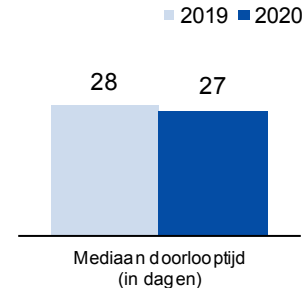
Wob-verzoeken

Mensen en bedrijven mogen informatie opvragen over het handelen van de overheid. Daarbij kunnen zij gebruikmaken van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De wettelijke termijn is 28 dagen.

Figuur 20a: Aantal Wob-verzoeken



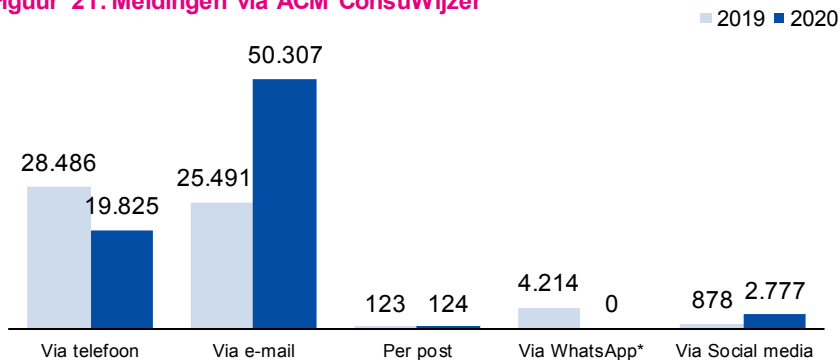
Figuur 20b: Doorlooptijden



Meldingen consumenten

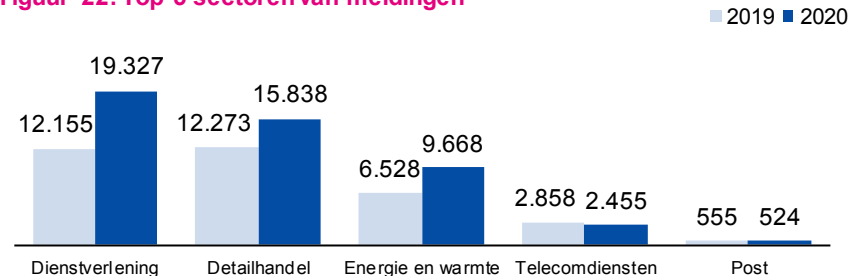
Consumenten nemen om verschillende redenen contact op met ACM ConsuWijzer. Ze kunnen een vraag stellen, maar ook een klacht over een bedrijf indienen. Deze vragen en klachten worden 'meldingen' genoemd. Wij baseren ons toezicht mede op het aantal meldingen dat wij ontvangen. In 2020 ontving de ACM via ACM ConsuWijzer 73.033 meldingen. Dat is bijna 20% meer dan in 2019.

Figuur 21: Meldingen via ACM ConsuWijzer

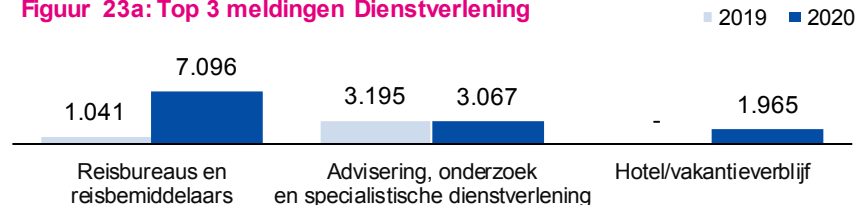


*In 2020 maakten we geen gebruik van WhatsApp. Door veranderde voorwaarden van WhatsApp mochten overheden dit klantcontactkanaal niet langer inzetten. In 2019 kregen we nog 4.214 meldingen via WhatsApp.

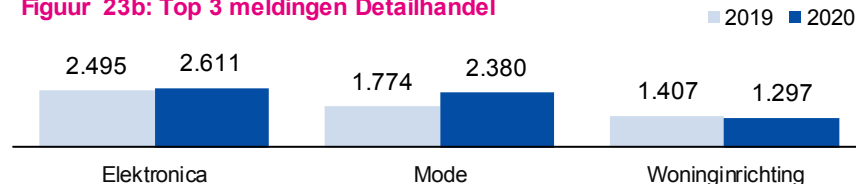
Figuur 22: Top 5 sectoren van meldingen



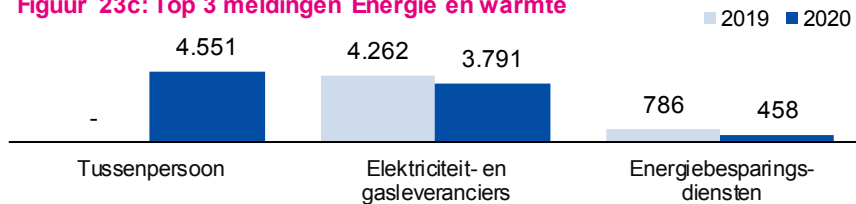
Figuur 23a: Top 3 meldingen Dienstverlening



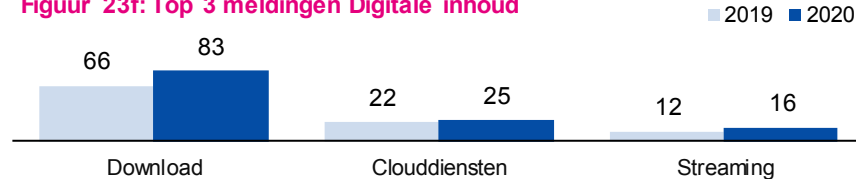
Figuur 23b: Top 3 meldingen Detailhandel



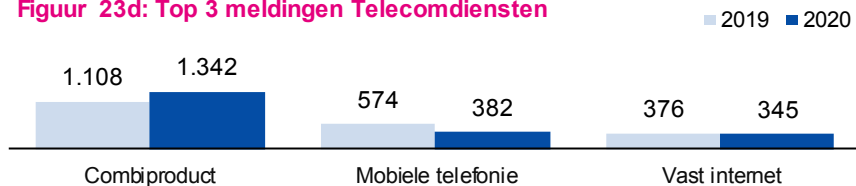
Figuur 23c: Top 3 meldingen Energie en warmte



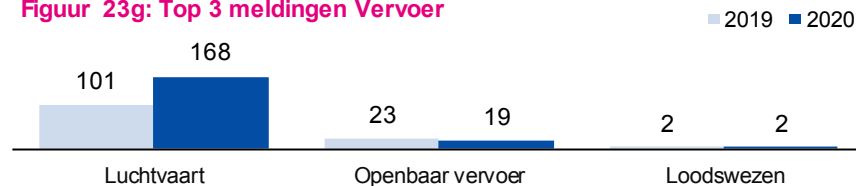
Figuur 23f: Top 3 meldingen Digitale inhoud



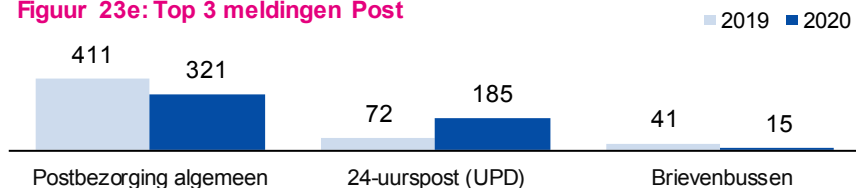
Figuur 23d: Top 3 meldingen Telecomdiensten



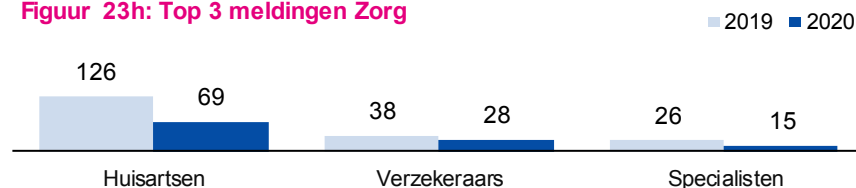
Figuur 23g: Top 3 meldingen Vervoer



Figuur 23e: Top 3 meldingen Post

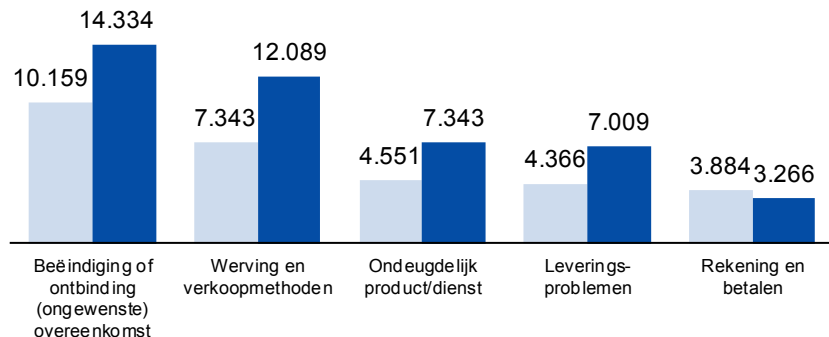


Figuur 23h: Top 3 meldingen Zorg



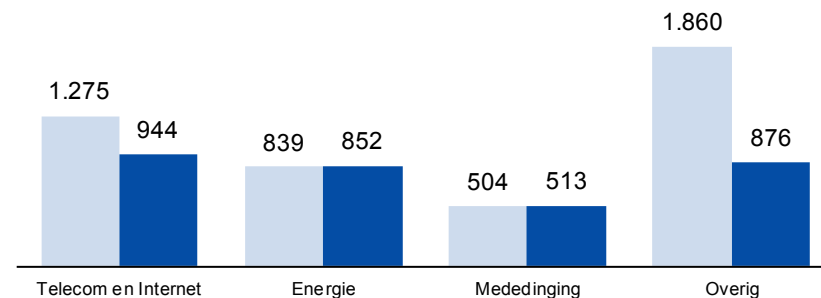
Figuur 24: Top 5 aard van consumentenklachten

■ 2019 ■ 2020



Figuur 25a: Meldingen via bedrijvenloket ACM

■ 2019 ■ 2020

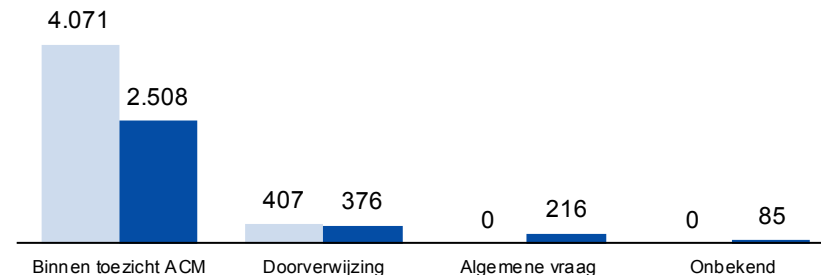


Meldingen bedrijven

Ook bedrijven kunnen contact opnemen met de ACM voor vragen of klachten. Bijvoorbeeld als bedrijven niet zeker weten of ze aan de regels voldoen, of als ze vermoeden dat concurrenten verboden afspraken maken. De ACM registreert de meldingen van zzp'ers over onterechte energiecontracten via ACM ConsuWijzer. Bij het Bedrijvenloket van de ACM zijn er in 2020 in totaal 3.185 meldingen binnengekomen. Dat zijn er minder dan in 2019, toen waren het er 4.478. Dit is voor een groot deel te verklaren door de coronacrisis. Vooral in de maanden maart tot en met september waren er minder meldingen en vragen. De laatste maanden van 2020 is het aantal contacten weer gestegen.

Figuur 25b: Aard van melding bedrijvenloket ACM

■ 2019 ■ 2020

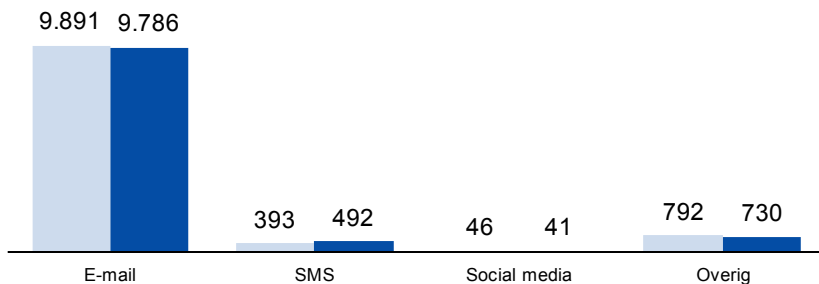


Spamklacht

De ACM houdt toezicht op de naleving van de regels over spam. Consumenten ontvangen spam via allerlei kanalen en kunnen hun spamklachten bij de ACM melden. Onder 'overig' vallen spamklachten die telefonisch of via de fax zijn binnengekomen. In 2020 kreeg de ACM in totaal 11.049 meldingen binnen over spam. In 2019 waren dit 11.122 meldingen.

Figuur 26: Spamklacht

■ 2019 ■ 2020

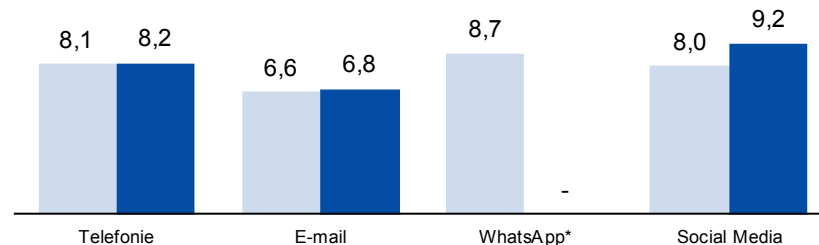


Tevredenheid klantcontact

Bezoekers van onze websites kunnen direct inhoudelijke feedback geven. Hiermee verbetert de ACM continu beide sites. In 2020 gebruikten we geen WhatsApp. Door veranderde voorwaarden mochten overheden dit kanaal niet meer inzetten.

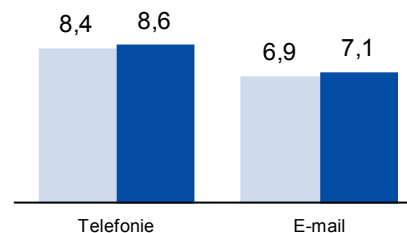
Figuur 27a: Cijfer klantcontact ACM ConsuWijzer

■ 2019 ■ 2020



Figuur 27b: Cijfer klantcontact ACM

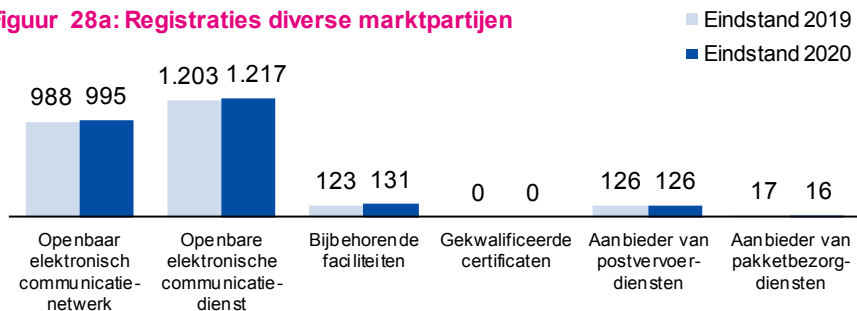
■ 2019 ■ 2020



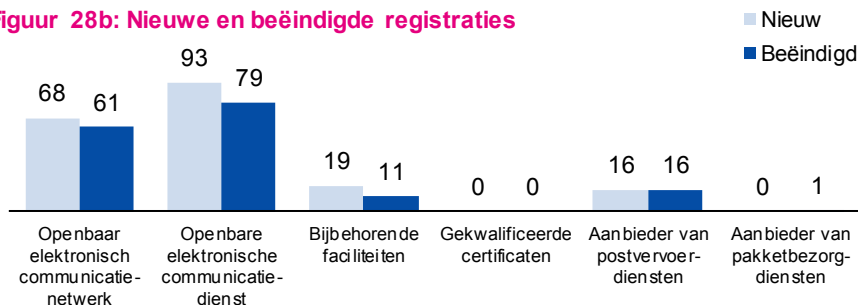
Registraties

Alle aanbieders van elektronische communicatie en postdiensten in Nederland moeten zich registreren bij de ACM. Wij zien erop toe dat deze aanbieders zich aan de regels houden.

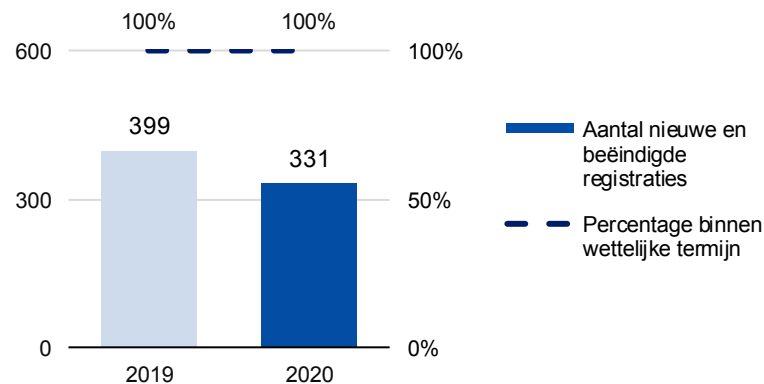
Figuur 28a: Registraties diverse marktpartijen



Figuur 28b: Nieuwe en beëindigde registraties



Figuur 29: Registraties Elektronische Communicatie



Jaarrekening ACM 2020

Onderdelen van de jaarrekening ACM

1. Jaarrekening ACM organisatie
2. Verdeling uitgaven naar marktorganisaties
3. Jaarrekening ZBO ACM
4. Bedrijfsvoeringsparagraaf ZBO ACM

De jaarrekening heeft betrekking op geheel 2020. In de tabellen in deze jaarrekening is sprake van afronding op hele euro's. Hierdoor kunnen afrondingsverschillen in de tabellen ontstaan.

1. Jaarrekening ACM Organisatie

De ACM organisatie is in administratief opzicht een integraal onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) zonder wettelijke verplichting voor een zelfstandige jaarrekening. De accountantscontrole vindt plaats op het niveau van het Ministerie van EZK. Daarnaast is de zogenaamde [machtigingsrichtlijn](#) op de ACM organisatie van toepassing. De ACM organisatie voert een kas- en verplichtingenadministratie in de administratie van het Ministerie van EZK. De verantwoording kent daardoor geen balans of resultatenrekening.

1.1 Uitgaven ACM organisatie

Tabel 1 geeft de stand weer van de uitgaven over 2020 en 2019.

Tabel 1: Uitgaven ACM organisatie (in euro's)

	2020	2019
Personele uitgaven		
Loonkosten	50.762.500	48.338.542
Inhuur	2.789.141	4.271.498
Reis- en verblijfkosten	481.011	1.443.390
Opleidingen	814.729	883.643
Overige personeelskosten	633.894	282.163
Landsadvocaat	217.774	704.475
Totaal personeel	55.699.049	55.923.712
Materiële uitgaven		
Huisvesting	3.664.709	4.079.187
Onderzoek	3.172.458	3.874.059
ICT	5.165.536	7.158.258
Facilitaire diensten	884.683	1.060.632
Kantoorinrichting en benodigdheden	799.862	649.076
Voorlichting en evenementen	2.814	126.053
Overige materiële kosten	96.420	101.129
Totaal materieel	13.786.481	17.048.392
Totaal uitgaven	69.485.529	72.972.104

Toelichting tabel 1

Uitbetaalde schadevergoedingen vallen vanaf 2020 niet meer onder de uitgaven van de ACM-organisatie maar onder het EZK-beleidsartikel 'Goed functionerende economie en markten'. Voor de vergelijkbaarheid van de cijfers 2020-2019 is deze aanpassing ook doorgevoerd in de gepresenteerde cijfers over 2019.

Corona crisis heeft effect op totale uitgaven

De corona crisis heeft invloed op meerdere begrotingsposten van de ACM. Omdat het merendeel van de ACM medewerkers vanuit huis heeft gewerkt, is het effect dat posten lager uitvallen, zoals bijvoorbeeld inhuur, reis- en verblijfkosten/dienstreizen, catering, evenementen en projectmatige ICT-gerelateerde uitgaven. Daar staat tegenover dat posten zoals overige personele kosten (ARBO-middelen) en kantoorbenodigdheden door de corona crisis juist hoger zijn.

Loonkosten, inhuur en overige personele uitgaven

De loonkosten laten een stijging zien. Met ingang van 2020 is de vakantie- en de eindejaarsuitkering vervangen door een Individueel Keuze Budget (IKB). Hierdoor is de reservering van vakantie- en eindejaarsuitkering uit 2019 ook in 2020 uitbetaald. Hierdoor vallen de loonkosten in 2020 eenmalig hoger uit. Verder zijn als gevolg van de cao de salarisbedragen van het Bezoldigingsbesluit Burgerlijke Rijksambtenaren (BBRA) verhoogd.

De uitgaven van inhuur hangen samen met de benodigde capaciteit voor de uitvoering van de taken, het uitvoeren van strategische (ICT) projecten, openstaande vacatures en de opvang van ziek- en piek. In 2019 waren de kosten voor inhuur hoger omdat er in 2019 veel openstaande vacatures waren. Vooruitlopend op de invulling van de vacature werd een beroep

gedaan op de inzet van tijdelijke inhuur. Voor 2020 is hier minder gebruik van gemaakt.

De stijging van de post overige personeelskosten wordt naast corona gerelateerde uitgaven veroorzaakt door betaling van nagekomen facturen uit 2019 voor de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Landsadvocaat

De uitgaven aan de Landsadvocaat fluctueren door de jaren heen. Dit komt omdat in het ene jaar als gevolg van de taakuitoefening meer of minder gerechtelijke procedures worden aangespannen dan in het andere jaar. In 2020 vallen de uitgaven daardoor lager uit.

Huisvesting

De afname in de uitgaven voor huisvesting in 2020 is veroorzaakt doordat in 2019 nagekomen afrekeningen voor gebouw gebonden servicekosten van het Rijksvastgoedbedrijf over de jaren 2016 en 2017 zijn betaald. Daarnaast heeft de ACM de verwachte afrekening over het jaar 2018 niet ontvangen in 2020.

ICT en ICT-gerelateerde projecten

In 2020 is de prioritering en uitvoering van ICT projecten bijgesteld. Als gevolg van Corona was het noodzakelijk om voorrang te geven aan het project mobiele werkplek ter ondersteuning van het structureel thuiswerken. De uitvoering van de andere programma's is daarna weer opgepakt. Effect is dat hierdoor de geplande uitgaven getemporeerd zijn. Verder leidden aflopende ICT-mantelovereenkomsten per einde van het jaar 2020 tot het overloop van enkele uitgaven naar begin 2021.

Facilitaire diensten

Bijeenkomsten met zowel externen als internen worden als gevolg van de corona maatregelen voornamelijk digitaal gehouden. Dit leidt tot minder uitgaven voor catering.

Kantoorinrichting en behoeften

Er is in 2020 meer uitgegeven aan kantoorinrichting en behoeften. Zo zijn er extra uitgaven gedaan voor het huisvesten van de frontoffice van ACM Consuwijzer in het pand van de ACM. Daarnaast heeft de ACM noodzakelijke uitgaven gedaan voor het coronaproof maken van het pand.

Claims/schadevergoedingen

Uitbetaalde schadevergoedingen vallen vanaf 2020 niet meer onder de uitgaven van de ACM-organisatie, maar onder het EZK-beleidsartikel 'Goed functionerende economie en markten'. Volledigheidshalve wordt deze post hier nog getoond.

In verband met aansprakelijkheidsstelling na gerechtelijke procedures heeft de ACM in 2020 schadevergoedingen betaald.

Tabel 1a: Uitbetaalde schadevergoedingen (in euro)

	2020	2019
Uitbetaalde schadevergoedingen	1.742.182	120.000
Totaal uitbetaalde schadevergoedingen	1.742.182	120.000

De ACM heeft verder 14 claims in behandeling met een gezamenlijke omvang van 19,8 miljoen euro.

1.2 Ontvangsten ACM organisatie

Tabellen 2, 3a en 3b geven de stand weer van de ontvangsten over 2020 en 2019.

Toelichting tabel 2

De hoogte van de ontvangsten van de ACM organisatie wordt voornamelijk bepaald door de bijdrageregeling. De hoogte van de bijdragen van de marktorganisaties is vastgelegd in de [Regeling doorberekening kosten ACM](#).

Het te ontvangen bedrag per marktcategorie kan per jaar fluctueren. Dit komt omdat in het ene jaar voor de taakuitoefening meer of minder onderzoeken nodig zijn dan in het andere jaar. Dat heeft ook effect op de capaciteitsinzet van de ACM-organisatie die voor de taakuitoefening nodig is. De ontvangsten van 2020 zijn grotendeels gebaseerd op de uitgaven aan de marktcategorie in 2019.

Telecom

De ontvangsten van Elektronische Communicatie zijn in lijn met de regeling doorberekening kosten.

Voor de bemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden zijn in 2020 bedragen ontvangen voor facturen die eind 2019 zijn verstuurd.

Post

De ontvangsten voor de marktategorie Post zijn in lijn met de regeling doorberekening kosten.

De ACM houdt vanaf 2019 ook toezicht op de pakketverordening. Conform de algemene uitgangspunten van het doorberekenen van kosten, worden deze kosten vanaf 2020 doorberekend aan de markt.

Tabel 2: Ontvangsten ACM Organisatie (in euro)

	2020	2019
Telecom		
Elektronische communicatie	3.904.066	3.354.340
Nummers	2.332.977	2.101.366
Bemiddelingsdiensten	1.916.831	940.197
Totaal Telecom	8.153.815	6.395.903
Post		
Universele dienstverlening	26.803	69.452
Niet universele dienstverlening	852.860	1.286.107
Pakketverordening universele dienstverlening	47.084	
Pakketverordening niet universele dienstverlening	12.993	
Totaal Post	939.740	1.355.559
Energie		
Regionale netbeheerders elektriciteit	1.009.110	789.470
Regionale netbeheerders gas	1.307.654	431.020
Landelijk netbeheerder elektriciteit	4.869.665	4.186.967
Landelijk netbeheerder gas	1.930.493	2.703.628
Vergunninghouders warmte	1.083.884	483.355
Totaal Energie	10.200.806	8.594.440
Melding fusies	1.675.200	2.380.183
Vergunning energieleveranciers	12.990	13.990
Ontvangsten Personeel / Materieel	98.866	192.473
Totaal ontvangsten	21.081.417	18.932.548

Energie

De ontvangsten voor de marktcategory Energie zijn in lijn met de regeling doorberekening kosten.

Vervoer (niet in de tabel opgenomen i.v.m. saldo nihil)

Conform de Regeling doorberekening kosten ACM heeft de ACM in 2020 in totaal 0,7 miljoen euro geïnd voor het toezicht op de marktcategory Vervoer voor het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De ontvangst is in 2020 overgemaakt aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Financieel (niet in de tabel opgenomen i.v.m. saldo nihil)

Conform de Regeling doorberekening kosten ACM heeft de ACM in 2020 in totaal 0,1 miljoen euro geïnd voor het toezicht op de marktcategory Financieel voor het ministerie van Financiën. De ontvangst is in 2020 overgemaakt aan het ministerie van Financiën.

Toelichting tabel 3a en 3b

Bij opgelegde sancties onder het oude wettelijke kader hoeven partijen pas na uitspraak van de hoogste rechter te betalen. De periode tussen het opleggen van de sanctie en de feitelijke betaling duurt door de juridische procedures dan meerdere jaren. Hierdoor kunnen de ontvangsten van de sancties door de jaren heen sterk fluctueren.

Op basis van de Stroomlijningswet moeten partijen de opgelegde boete binnen 6 of 24 weken betalen. Los van eventueel lopende juridische procedures, ontvangt de ACM namens de Staat binnen deze gestelde

termijnen de betalingen van de marktpartijen. Indien de rechter in een zaak uitspraak doet en de boete wijzigt of vernietigt dan zal de ACM namens de Staat terugbetalen. Dit kan dan vaak na meerdere jaren het geval zijn, waardoor de Staat risico loopt over deze eerdere kasontvangsten. Om inzicht te geven in de effecten van de Stroomlijningswet is daarom in de tabel onderscheid gemaakt tussen de ontvangsten en de terugbetaalde sancties.

Tabel 3a Ontvangsten sancties (in euro)

	2020	2019
Sancties (inclusief wettelijke rente)	106.581.161	17.485.863
Totale ontvangen sancties	106.581.161	17.485.863

Tabel 3b Terugbetalingen sancties (in euro)

	2020	2019
Terugbetaalde sancties (incl wettelijke rente)	990.000	45.571.087
Totaal terugbetalingen sancties	990.000	45.571.087

1.3 Openstaande vorderingen ACM organisatie

Tabellen 4a en 4b geven de openstaande vorderingen per 31 december 2020 en per 31 december 2019 aan.

Tabel 4a: Openstaande vorderingen ACM organisatie (in euro)

	2020	2019
Telecom		
Elektronische communicatie	5.186	8.555
Nummers	330.021	108.732
Bemiddelingsdiensten	193.149	769.366
Totaal Telecom	528.356	886.654
Post		
Niet universele dienstverlening	-	3.440
Totaal Post	-	3.440
Melding fusies	523.520	331.570
Overige vorderingen	517.233	388.956
Totaal openstaande vorderingen	1.569.109	1.610.620

Tabel 4b: Openstaande vorderingen sancties (in euro)

	2020	2019
Sancties (inclusief wettelijke rente)	11.692.505	23.828.674
Totaal openstaande sancties	11.692.505	23.828.674

Het saldo aan openstaande vorderingen voor sancties is met 12,1 miljoen euro gedaald van 23,8 miljoen euro ultimo 2019 naar 11,7 miljoen euro per 31 december 2020. Deze mutatie is als volgt te verklaren:

Opgelegde sancties	94.721.670
Ontvangsten op sancties (inclusief wettelijke rente)	-106.581.161
Afname vorderingen als gevolg van gerechtelijke uitspraken en buiten invorderingsstelling	-342.027
Toename wettelijke rente	65.349
Mutatie openstaande sancties	-12.136.170

2. Verdeling uitgaven naar marktorganisaties

In het [Besluit doorberekening kosten ACM](#) en de wijziging hierop is geregeld hoe de ACM kosten aan marktorganisaties ten laste legt. Volgens dit besluit worden de ontvangsten van het betreffende jaar gebaseerd op de gerealiseerde uitgaven van het jaar ervoor. De marktcategorieën en de verdeelsleutel zijn nader bepaald in de nota van toelichting bij het [Besluit doorberekening kosten ACM](#) van 27 oktober 2014 respectievelijk 10 december 2014 en Besluit van 18 december 2019 tot wijziging van het Besluit doorberekening kosten ACM in verband met uitbreiding van het toezicht op de sectoren post en luchtvaart.

Per sector rekent de ACM de door te belasten uitgaven toe aan de betreffende categorieën. Voor elke categorie heeft de ACM één of meer tijdschrijfcodes zodat de kosten aan de juiste categorie worden toegerekend. Dit gebeurt als volgt:

1. Per categorie worden de directe materiële kosten bepaald. Deze kosten bestaan uit de rechtstreeks aan de marktategorie toe te rekenen kosten.
2. Vervolgens wordt het resterende bedrag bepaald, bestaande uit de *indirecte* materiële kosten en de personele kosten. Deze kosten worden naar rato toegerekend op basis van geschreven uren per categorie.

Toelichting tabel 5

Tabel 5 geeft de uitsplitsing weer van de kasuitgaven ACM Organisatie en ZBO ACM. Uitbetaalde schadevergoedingen vallen vanaf 2020 niet meer onder de uitgaven van de ACM-organisatie maar onder het EZK-

beleidsartikel 'Goed functionerende economie en markten'. Voor de vergelijkbaarheid van de cijfers 2020-2019 is deze aanpassing ook doorgevoerd in de gepresenteerde cijfers over 2019.

Tabel 5: Totale uitgaven (in euro)

	2020			2019
	ACM Organisatie	ACM ZBO	Totaal	Totaal
Directe materiële kosten	3.800.612	-	3.800.612	5.790.364
<i>Resterende kosten op basis van geschreven uren bestaande uit:</i>				
Personele kosten	55.699.049	637.543	56.336.591	56.533.542
+ indirecte materiële kosten	9.985.869	2.322	9.988.191	11.262.182
Totaal personele en indirecte materiële kosten	65.684.917	639.865	66.324.782	67.795.724
Totaal uitgaven	69.485.529	639.865	70.125.394	73.586.088

De directe materiële kosten zijn in 2020 lager dan over 2019. Dit wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door lagere uitgaven op het gebied van de ICT-gerelateerde projecten en aan onderzoek. Als gevolg van Corona is onder andere een her-prioritering doorgevoerd vanwege het structureel thuiswerken.

Tabel 6: overzicht van het Besluit doorberekening kosten ACM (in uren en euro)

	2020				2019
	Directe uren	Directe materiële uitgaven	Personele & indirecte uitgaven op basis van aandeel uren	Totaal aandeel	Totaal aandeel
	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Telecom					
Openbare elektronische communicatiediensten; Openbare elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten	33.056	95.152	4.067.740	4.162.892	3.970.276
Nummers	20.584	33.196	2.532.971	2.566.167	2.679.067
Subtotaal Telecom	53.640	128.348	6.600.711	6.729.059	6.649.343
Post					
Universele postdienst	1.005	7.044	123.653	130.697	43.003
Niet-universele postdienst	3.022	-	371.828	371.828	852.009
Pakketverordening universele postdienst	110	-	13.570	13.570	47.084
Pakketverordening niet-universele postdienst	40	-	4.917	4.917	13.557
Subtotaal Post	4.177	7.044	513.967	521.011	955.653
Energie					
Regionaal netbeheer elektriciteit	12.517	22.131	1.540.307	1.562.438	1.009.110
Regionaal netbeheer gas	10.608	59.563	1.305.361	1.364.924	1.307.654
Landelijk netbeheer elektriciteit	42.279	273.593	5.202.755	5.476.348	4.910.165
Landelijk netbeheer gas	10.663	183.919	1.312.149	1.496.068	1.970.993
Warmtelevering	5.913	26.898	727.588	754.486	1.083.884
Subtotaal Energie	81.980	566.104	10.088.159	10.654.263	10.281.807
Vervoer					
Registerloodsen	784	-	96.483	96.483	204.144
Luchtvaart	3.650	-	449.127	449.127	501.895
Subtotaal Vervoer	4.434		545.609	545.609	706.040
Financieel					
Betalingsverkeer	1.131	-	139.139	139.139	147.153
Subtotaal Financieel	1.131		139.139	139.139	147.153
Totaal marktorganisaties	145.361	701.496	17.887.585	18.589.081	18.739.996
Rijksoverheid					
Staat/schatkist	393.618	3.099.116	48.437.197	51.536.313	54.846.092
Totaal	538.979	3.800.612	66.324.782	70.125.394	73.586.088

Toelichting tabel 6

Tabel 6 geeft inzicht in de verdeling van de totale door te belasten uitgaven van de ACM organisatie en het ZBO ACM over marktorganisaties op basis van het Besluit doorberekening kosten ACM. Het in de kolom 'Totaal aandeel' genoemde bedrag geeft het aan de marktorganisaties door te belasten bedrag aan. Het geeft dus niet het totaal bedrag aan dat aan die sector is besteed. Als voorbeeld: sanctietrajecten in één van de gereguleerde sectoren worden niet doorbelast aan de marktorganisaties maar aan de Staat.

3. Jaarrekening ZBO ACM

Deze paragraaf bevat de financiële verantwoording van het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) ACM en heeft betrekking op geheel 2020. Het ZBO ACM bestaat uit het bestuur van de ACM. De administratie van het ZBO ACM is een kas- en verplichtingenadministratie, gevoerd binnen de administratie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

3.1 Uitgaven en ontvangsten ZBO ACM

Tabel 7 geeft de stand weer van de uitgaven over 2020 en 2019.

Tabel 7: Totale uitgaven en ontvangsten van het ZBO ACM (in euro)

	2020	2019
Personele uitgaven		
Loonkosten	612.919	577.307
Reiskosten binnenland	3.944	5.849
Reis- en verblijfkosten buitenland	3.970	23.697
Diverse vergoedingen	13.654	210
Opleidingen	3.055	2.768
Totaal personeel	637.543	609.831
Materiële uitgaven		
Contributies en lidmaatschappen	2.322	4.153
Representatiekosten	-	-
Totaal materieel	2.322	4.153
Totaal uitgaven	639.865	613.984
Ontvangsten	162.000	162.000
Totaal ontvangsten	162.000	162.000

Toelichting tabel 7

De post Loonkosten en de diverse vergoedingen zijn gestegen. Deels is dit veroorzaakt doordat een parttime werkend bestuurslid plaats heeft gemaakt voor een fulltime werkend bestuurslid. Ook zijn de loonkosten gestegen door cao-wijzigingen in januari en juli. De uitgaven onder de post Diverse vergoedingen betreffen hoofdzakelijk kosten voor de afscheidsbijeenkomst van een bestuurslid. De opgelegde beperkingen vanwege corona hebben invloed op de lagere uitgaven reis- en verblijfkosten. De post Ontvangsten betreft de ontvangsten van de marktorganisaties zoals is vastgelegd in de Regeling doorberekening kosten ACM.

Het ZBO ACM had per 31 december 2020 geen openstaande vorderingen.

3.2 Bedrijfsvoeringsparagraaf ZBO ACM

In de bedrijfsvoeringsparagraaf wordt verslag gedaan van relevante aandachtspunten in de bedrijfsvoering van het ZBO ACM. De bedrijfsvoeringsparagraaf heeft conform de Comptabiliteitswet 2016 het karakter van een uitzonderingsrapportage. De informatie opgenomen in de bedrijfsvoeringsparagraaf is tot stand gekomen vanuit het management controlesysteem van het ZBO ACM en informatie uit de audit van de Auditdienst Rijk. De bedrijfsvoeringsparagraaf bestaat uit 4 verplichte onderdelen: rechtmatigheid, totstandkoming niet-financiële verantwoordingsinformatie, begrotingsbeheer, financieel beheer en de materiële bedrijfsvoering en overige aspecten van de bedrijfsvoering.

I Rechtmatigheid

Vanuit de mij bekende informatie zijn er geen fouten met betrekking tot de comptabele rechtmatigheid van de uitgaven voor het ZBO ACM geconstateerd, die de daarvoor geldende rapporteringstolerantiegrenzen overschrijden.

II Totstandkoming niet-financiële verantwoordingsinformatie

Vanuit de mij bekende informatie zijn er geen tekortkomingen in de totstandkoming van niet-financiële verantwoordingsinformatie.

III Begrotingsbeheer, financieel beheer en de materiële bedrijfsvoering

Er hebben zich geen bijzonderheden voorgedaan.

IV Overige aspecten van de bedrijfsvoering

Er hebben zich geen bijzonderheden voorgedaan.

w.g.

mr. T.M. Snoep
bestuursvoorzitter