



Opbrengst van het werk van de ACM in 2018

25 maart 2019

Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag
www.acm.nl
070 722 20 00



Opbrengst van het werk van de ACM in 2018

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

Opbrengst 2018: 880 miljoen euro

Jaarlijks berekent de ACM hoeveel euro consumenten naar schatting hebben bespaard door ons ingrijpen in de markt. Dit noemen we opbrengst. Over 2018 heeft het werk van de ACM ongeveer 880 miljoen euro voor consumenten opgeleverd. Deze opbrengst bestaat uit:

- Ongeveer 290 miljoen euro voor werkzaamheden die in 2018 zijn afgerond
- Ongeveer 590 miljoen euro voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2018

De ACM presenteert alle bedragen in prijzen van 2018: bedragen uit voorgaande jaren zijn dus gecorrigeerd voor inflatie.

De methode om opbrengsten te schatten is beschreven in "[Outcome ACM - Berekeningsmethode van de opbrengst van ACM](#)". Deze werkwijze is eerder getoetst door het Centraal Planbureau (CPB), zie bijvoorbeeld [jaarverslag 2013](#) en [jaarverslag 2014](#). Het CPB voert net als vorige jaren geen toets uit omdat de werkwijze van de ACM niet is gewijzigd.

Uitgangspunten schatting

Bij het schatten van de opbrengst kijkt de ACM vooral naar effecten op prijs, kwaliteit en keuzeaanbod. De gehanteerde uitgangspunten zijn:

- De opbrengst kan op eenvoudige wijze berekend worden
- De opbrengst kan met enige mate van zekerheid in geld uitgedrukt worden
- Het gaat om de verwachte toekomstige opbrengst voor de consument
- De opbrengst wordt zo veel mogelijk per zaak gepresenteerd, tenzij dit vanwege vertrouwelijkheden niet kan
- De verwachte duur van een opbrengst is veelal 3 jaar wat in lijn is met de internationale methode van de OESO. De ACM neemt in dat geval de opbrengst van een zaak in 2018 ook mee bij de opbrengsten in 2019 en in 2020. De ACM geeft expliciet aan wanneer zij verwacht dat de duur anders is.

De ACM gaat in de schatting uit van voorzichtige aannames om overschatting van de opbrengst te voorkomen. Ook ronden we bedragen af om de suggestie dat het hier exacte berekeningen betreft te vermijden. Hierdoor kan het totaalbedrag anders zijn dan de som van de afzonderlijke bedragen.

1 Opbrengst Consumententoezicht

In 2018 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het consumententoezicht circa 30 miljoen euro.

De opbrengst van het consumententoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2018 is ongeveer 12 miljoen euro en heeft betrekking op oneerlijke handelspraktijken en prijstransparantie.

- De opbrengst met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken in 2018 bedraagt ruim 11,5 miljoen euro, en is gebaseerd op meerdere snelle interventies en het optreden in de zaak Credit Invest.
- De opbrengst in het kader van verbeterde prijstransparantie in 2018 bedraagt ongeveer 0,5 miljoen euro, en is gebaseerd op drie zaken: Seats and Sofas, @Leisure BR B.V. en easyEnergy.

Opbrengst uit voorgaande jaren

De opbrengst van activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2018 is ongeveer 18 miljoen euro en is gebaseerd op zes zaken en meerdere snelle interventies:

1. Tarientoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt

2. Kruidvat en Flywise passen voorwaarden aan
3. Waarschuwing 123 Soatest
4. Oxxio beboet voor onjuiste registratie klantgegevens
5. Online tickets inclusief onvermijdbare kosten
6. Administratiekosten energieleveranciers
7. Snelle interventies in 2017

Daadwerkelijk effect is groter

Het daadwerkelijke effect van consumententoezicht is echter groter dan de geschatte opbrengst in euro's. Voor veel activiteiten van de ACM op het gebied van consumententoezicht is het lastig om een opbrengst te schatten omdat de effecten hiervan moeilijk in geld uit te drukken zijn.

De ACM beschrijft als dat mogelijk is per zaak hoe zij tot de berekening van de opbrengst is gekomen. We specificeren de opbrengst niet altijd per zaak in verband met vertrouwelijkheden. Elke opbrengst van consumententoezicht nemen we voor 2 jaar mee. Dit is in lijn met de [Berekeningsmethode](#), tenzij anders aangegeven.

1.1 Oneerlijke handelspraktijken

Snelle interventies

Snelle interventies zijn erop gericht om snel in contact te treden met een handelaar om een (vermoedelijke) inbreuk op het consumentenrecht te doen staken. Ook kan door snelle actie, waar mogelijk, compensatie van gedupeerden worden bewerkstelligd. In 2018 heeft de ACM diverse snelle interventies gedaan. Per snelle interventie is de opbrengst berekend door de gemiddelde schade per consument te vermenigvuldigen met het (al dan niet geschatte) aantal gedupeerde consumenten.

In verband met vertrouwelijkheid kunnen we niet alle snelle interventies nader toelichten. Over een aantal snelle interventies is wel gepubliceerd.

- De ACM waarschuwde voor de praktijken van incassobureau *Pay Care B.V.* Het bedrijf incasseerde op agressieve wijze en het ging vermoedelijk om onterechte vorderingen.
- De ACM waarschuwde voor *Klussersteam*. Consumenten werden telefonisch benaderd voor een abonnement op klussen en reparaties aan huis voor 325 euro per jaar. Klussersteam moest het aanbod schriftelijk bevestigen aan de consument, maar heeft zonder toestemming het bedrag bij consumenten gevorderd wat een agressieve handelspraktijk is.
- Het merk *BALR* is door de ACM aangesproken op het retourrecht. *BALR* had een kortingscode gedeeld onder medewerkers en hun vrienden. Doordat deze op een openbare website terecht kwam kon iedereen deze code gebruiken. Consumenten die iets met deze code hadden besteld en wilden retourneren kregen te horen dat dit niet kon, wat in strijd is met het retourrecht. Na de gesprekken met de ACM heeft het bedrijf zijn klanten laten weten dat zij hun aankopen desgewenst alsnog mogen retourneren.
- De ACM heeft *Vakantiegarent* een last onder dwangsom opgelegd. Vakantiegarent benaderde consumenten per telefoon met een onduidelijk aanbod met kortingen op vakantievilla's. Consumenten dachten vervolgens in te stemmen met het ontvangen van aanvullende informatie per e-mail. Deze e-mail bleek echter een bevestiging van een overeenkomst te zijn maar werd vaak niet ontvangen door de consumenten. Vakantiegarent stuurde na 14 dagen wel een rekening van 349 euro.

Credit Invest

Credit Invest zette consumenten onder druk om rekeningen te betalen voor niet-geldige overeenkomsten. Consumenten die opheldering vroegen over hun rekening werden niet geïnformeerd. Ondertussen bleef Credit Invest hardnekkig aandringen op betaling. Daarbij werd gedreigd met gerechtelijke procedures en hoge incasso- en proceskosten.

1.2 Prijstransparantie

Door de intransparantie van de onvermijdbare kosten krijgen consumenten te maken met extra zoekkosten en bestaat de kans dat consumenten een verkeerde (te dure) keuze maken. De ACM gaat ervan uit dat deze extra kosten en de verkeerde keuze in totaal 0,75% van de gerealiseerde omzet betreffen, zoals ook gedaan is in de zaak 'Transparantie in reiskosten' in 2013 en in soortgelijke zaken in de reisbranche in 2014.

Seats and Sofas

In de folders en in de winkels van Seats and Sofas werd door het gebruik van 'van-voor prijzen' een prijsvoordeel gesuggereerd dat niet bestond. Daarnaast waren meubels in de winkels niet voorzien van prijskaartjes. Alleen met hulp van de verkoper konden consumenten erachter komen wat een specifiek meubel kostte. Dit mag niet. De consument moet aan de hand van het prijskaartje zelfstandig de prijs kunnen vaststellen.

@Leisure BR B.V.

@Leisure BR B.V. heeft een boete opgelegd gekregen voor het misleidend vermelden van prijzen op zijn website www.belvilla.nl. De vanaf-prijzen voor het boeken van vakantiehuizen op de website waren onjuist. Het bleek niet mogelijk een vakantiehuis voor de vermelde vanaf-prijs te boeken. Ook werden consumenten misleid over de onvermijdbare kosten.

easyEnergy

easyEnergy adverteerde op haar website met 5 euro vaste leveringskosten per aansluiting. Niet duidelijk was dat deze leveringskosten voor elektriciteit en gas apart moesten worden betaald en voor de meeste mensen dan ook 10 euro bedragen. easyEnergy heeft dit aangepast na ingrijpen van de ACM.

2 Opbrengst Mededingingstoezicht

In 2018 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het mededingingstoezicht ongeveer 228 miljoen euro.

De opbrengst van het mededingingstoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2018 is ongeveer 6 miljoen euro en heeft betrekking op concentratie- en concurrentietoezicht.

- De opbrengst in het kader van concentratietoezicht in 2018 is gebaseerd op de aangepaste overnames Jumbo/Coop - Emté en Aurobindo - Apotex. Samen met eerdere zaken uit 2016 en 2017 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het concentratietoezicht bijna 199 miljoen euro voor 2018.
- De opbrengst met betrekking tot concurrentietoezicht is gebaseerd op eerdere zaken uit 2016 en 2017. Dit maakt de totale geschatte opbrengst van concurrentietoezicht circa 29 miljoen euro voor 2018.

De ACM beschrijft hierna per zaak hoe zij tot de schatting van de opbrengst is gekomen. De opbrengst wordt niet per zaak gespecificeerd in verband met de vertrouwelijkheid van de bedragen.

Opbrengst uit voorgaande jaren

De opbrengst van activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2018 is ongeveer 222 miljoen euro en is gebaseerd op:

1. Kartelafspraken accu's vorkheftrucks en een andere kartelafpraak
2. Toezeggingen in de betonmortelsector
3. De concentraties Brocacef – Mediq apotheken, Sonova – Audionova, Sint Anna – Catharina, en Parnassia – Antes

2.1 Concentratie Jumbo/Coop – Emté

De ACM heeft in 2018 de overname van Emté door Coop en Jumbo onder voorwaarden goedgekeurd.

Jumbo verkoopt 3 supermarkten aan een concurrent. De voorwaarden zorgen er voor dat de concurrentie gewaarborgd blijft op de lokale markten, zodat de consument van lage prijzen en een hoge kwaliteit kan blijven profiteren.

Het betreft een zaak waarbij de ACM onder voorwaarden toestemming heeft verleend voor de concentratie, daarom nemen we de betrokken omzet van de relevante markt als uitgangspunt. Volgens de methodiek, neemt de ACM aan dat de door haar geleverde bijdrage 3% van de omzet van de relevante markt is.

2.2 Concentratie Aurobindo – Apotex

De ACM heeft de overname van Apotex door Aurobindo onder voorwaarden goedgekeurd. Partijen waren voor de fusie de enige aanbieders van het middel Diazepam Klyasma's, een kalmerend middel werkzaam bij epileptische aanvallen. Doordat Apotex toezegt het middel te verkopen zijn er na de concentratie nog steeds twee aanbieders van Diazepam, waardoor mededingingsproblemen worden voorkomen.

Het betreft een zaak waarbij de ACM onder voorwaarden toestemming heeft verleend voor de concentratie, daarom nemen we de betrokken omzet van de relevante markt als uitgangspunt. Volgens de methodiek, neemt de ACM aan dat de door haar geleverde bijdrage 3% van de omzet van de relevante markt is.

3 Opbrengst Energietoezicht

In 2018 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op de energiemarkt ruim 314 miljoen euro.

De opbrengst van het toezicht op de energiemarkt van afgeronde werkzaamheden in 2018 is ongeveer 7 miljoen euro en is gebaseerd op 2 zaken:

1. Wijziging van de flow-based dag-vooruit capaciteitsberekeningsmethodologie in Centraal-West Europa
2. Codewijziging voor elektriciteitsbalancering

Opbrengst uit voorgaande jaren

De opbrengst van activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2018 is ongeveer 307 miljoen euro en betreft:

1. Het methodebesluit voor de landelijke netbeheerder gas
2. Het methodebesluit voor de regionale netbeheerders elektriciteit
3. De tariefverlaging door inzet van veilinggelden bij de tarieven van TenneT
4. De tariefverlaging door de wijziging van de gassamenstelling
5. De interventie op de markt voor meetdiensten voor grootgebruikers

3.1 Wijziging flow-based day-ahead capaciteitsberekeningsmethodologie

De ACM heeft het voorstel van de landelijke elektriciteitsnetbeheerder (TenneT) tot wijziging van de flow-based capaciteitsberekeningsmethodologie voor de dag-vooruit handel in Centraal-West Europa in 2018 goedgekeurd. De flow-based marktkoppeling betreft een methode waarbij de beschikbare dag-vooruit transportcapaciteit voor grensoverschrijdende handel wordt toegewezen. Ten opzichte van de voorgaande methode levert flow-based een hogere welvaart op voor Nederland, doordat efficiënter gebruik wordt gemaakt van de transportcapaciteit van het elektriciteitsnetwerk.

In 2018 heeft de ACM een besluit genomen ter wijziging van deze flow-based dag-vooruit methodologie. Als hoofdregel wordt gesteld dat ten minste 20% van de beschikbare capaciteit wordt gegarandeerd op kritieke netwerkelementen. Het doel daarvan is om tot een grotere hoeveelheid grensoverschrijdende capaciteit te komen dan de huidige flow-based dag-vooruit marktkoppeling op momenten oplevert.

De minimale beschikbare capaciteit van ten minste 20% leidt tot een opbrengst voor de consument van ongeveer 6 miljoen euro per jaar. De ACM neemt deze opbrengst voor 3 jaar mee.

3.2 Codewijziging voor elektriciteitsbalancing

De netbeheerder voor landelijk elektriciteitstransport (TenneT) heeft onder meer als taak om balanceringsvermogen in te kopen. TenneT gebruikt dit balanceringsvermogen om invoer op en afname van het elektriciteitsnet in balans te houden. Hierbij heeft TenneT de mogelijkheid om grensoverschrijdende inkopen te doen. De ACM heeft een codebesluit betreffende de voorwaarden voor balancing genomen. De belangrijkste wijzigingen in de code leiden tot kortere contractering en een aangepaste berekeningswijze van de prijs voor geleverde balanceringsenergie.

Door de codewijziging van de ACM wordt de markt voor elektriciteitsbalancing meer competitief. De aangepaste berekeningswijze zal leiden tot lagere prijzen. Dit zorgt voor een geschatte opbrengst voor de consument van ruim 1 miljoen euro per jaar. De ACM neemt deze opbrengst voor 3 jaar mee.

3.3 Nacalculaties

De ACM nam in 2016 en 2017 een aantal methodebesluiten waarin de berekeningsmethode van de inkomsten die landelijke en regionale netbeheerders voor gas en elektriciteit in rekening mogen brengen aan consumenten en bedrijven.

In de tarievenbesluiten past de ACM de berekende inkomsten uit deze methodebesluiten op een aantal punten aan. De methodebesluiten zijn namelijk deels gebaseerd op inschattingen van enkele kostenposten. In de tarievenbesluiten corrigeert de ACM voor kosten welke vooraf nog niet bekend waren, zoals de lokale heffingen van gemeentes en de inkoopkosten transport. Daarnaast past de ACM de tarieven aan voor uitspraken in rechtszaken.

De tarievenbesluiten 2019, door de ACM in 2018 genomen, betekenen dat de toegestane inkomsten van netbeheerders hoger zijn dan eerder berekend in de methodebesluiten. De ACM stelt de welvaartswinst als gevolg van de methodebesluiten neerwaarts bij. Dat de welvaartswinst lager uitpakt, is vooral het gevolg van de tarievenbesluiten 2019 voor de regionale netbeheerders elektriciteit. Een correctie die de ACM daarin heeft opgenomen, is de verwerking van de realisaties van de lokale heffingen 2017. Met name voor Liander en Stedin is deze correctie groot.

In totaal veroorzaken deze aanpassing samen met de overige aanpassingen in de tarieven van de landelijke en regionale netbeheerders een daling in de besparingen van ruim 18 miljoen euro per jaar. Deze daling rekenen we toe aan alle jaren van de reguleringsperiode.

4 Opbrengst van toezicht op Telecom, Vervoer en Post

In 2018 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post bijna 309 miljoen euro.

De opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post van afgeronde werkzaamheden in 2018 is ongeveer 264 miljoen euro en is gebaseerd op 4 zaken:

1. Marktanalysebesluit wholesale fixed access (WFA)
2. Kostentoerekeningssysteem Schiphol 2019-2021
3. Toezicht op nummers
4. Andere toezichtsacties

Opbrengst uit voorgaande jaren

De opbrengst van activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2018 is ongeveer 45 miljoen euro en is gebaseerd op 4 zaken:

1. Marktanalysebesluit vaste telefonie
2. Marktanalysebesluit vaste en mobiele gespreksafgifte (FTA-MTA-5)

3. Marktanalysebesluit HKWBT/HT
4. Besluit over de tariefruimte van de universele postdienst van PostNL

4.1 Marktanalysebesluit WFA

In 2018 heeft de ACM het marktanalysebesluit Wholesale Fixed Access (WFA) vastgesteld. De ACM stelt in haar marktanalyse vast dat op de markt voor vaste netwerken KPN en VodafoneZiggo zonder regulering gezamenlijk aanmerkelijke marktmacht hebben. Dit stelt hen in staat om alternatieve aanbieders gezamenlijk van de markt te weren en daardoor te hoge retailprijzen voor eindgebruikers te hanteren.

Om te zorgen voor voldoende concurrentie op de markt, heeft de ACM besloten tot regulering zodat aanbieders zonder eigen netwerk toegang krijgen tot het aansluitnetwerk van KPN en van VodafoneZiggo. Dit laatste is een belangrijke wijziging ten opzichte van de bestaande toegangsregulering die alleen voor KPN geldt. Dit vergroot de keuzemogelijkheden voor consumenten en deze extra concurrentie leidt tot lagere prijzen, meer innovatie en betere dienstverlening.

De ACM gaat voor dit besluit uit van een prijzeffect van 5%. Dit prijzeffect berekent de ACM over de omzet op de retailmarkten voor bundels met internettoegang en over de omzet op de retailmarkt voor zakelijke netwerkdiensten. De geschatte opbrengst van dit besluit komt daarmee op ongeveer 259 miljoen euro per jaar. De duur van deze opbrengst is 3 jaar, gelijk aan de duur van het besluit.

4.2 Kostentoerekeningssysteem Schiphol 2019-2021

De ACM heeft het kostentoerekeningssysteem Schiphol voor de periode 2019-2021 goedgekeurd. Op basis van dit systeem moet Royal Schiphol Group de tarieven vaststellen die zij op de luchthaven Schiphol aan luchtvaartmaatschappijen in rekening brengt.

Op verzoek van de ACM heeft Schiphol het voorgestelde toerekeningssysteem op een aantal punten aangepast zodat Schiphol een kleiner deel van de kosten aan de gereguleerde activiteiten mag toerekenen. Zo vindt de ACM dat luchtvaartmaatschappijen niet hoeven mee te betalen aan de kosten van het wegensysteem voor gebruikers van het openbaar vervoer die op Schiphol overstappen. Daarnaast oordeelt de ACM dat Schiphol de kosten voor de securitycheck voor winkelpersoneel achter de paspoortcontrole niet in rekening mag brengen aan de luchtvaartmaatschappijen omdat het hier gaat om kosten voor commerciële activiteiten. Ten slotte, heeft de ACM geoordeeld dat de kosten van de Gemeenschappelijke Meldkamer Infrastructuur (een systeem van camerabewaking) niet volledig in rekening aan de luchtvaartmaatschappijen mogen worden gebracht, maar op basis van daadwerkelijk gebruik moeten worden toegerekend.

De geschatte opbrengst van dit besluit is gelijk aan de afname in de kosten voor de gereguleerde activiteiten als gevolg van de aanpassingen op verzoek van de ACM. Deze opbrengst komt uit op ongeveer 3 miljoen euro per jaar. De duur van deze opbrengst is 3 jaar, gelijk aan de duur van het besluit.

4.3 Toezicht op nummers

De ACM heeft 22 0900-nummers ingetrokken van in totaal negen verschillende bedrijven. Een aantal van deze betaalde informatienummers werd gebruikt voor het aanbieden van dure doorschakeldiensten met een tarief per minuut. Dit mag niet. Ook moesten bellers een tarief betalen terwijl er helemaal geen dienst werd geleverd.

De ACM heeft deze nummers uit de lucht gehaald om verdere financiële schade voor consumenten te voorkomen. De nummergebruikers kunnen deze nummers hierdoor in de toekomst niet meer gebruiken. Op basis van gegevens over het aantal belminuten van deze nummers in het verleden en het tarief per minuut schat de ACM de besparing voor de consument in. De ACM neemt deze opbrengst voor 1 jaar mee.

Vanaf 1 juli 2017 mag voor het bellen naar een klantenservice geen informatietarief in rekening worden gebracht. Dit betekent dat bellers uitsluitend nog het tarief voor het gebruik van een vaste of mobiele telefoon hoeven te betalen. De ACM heeft nummergebruikers en nummerhouders hierover geïnformeerd en controles uitgevoerd. In geval van overtreding heeft de ACM verzocht het tarief aan te passen. Consumenten worden hierdoor behoed voor het betalen van onterechte kosten voor het bellen naar een klantenservice. Voor een aantal van deze nummers heeft de ACM gegevens over het aantal belminuten en een inschatting gemaakt van de besparing van de consument. De ACM neemt deze opbrengst voor 1 jaar mee.

De totale geschatte opbrengst van het toezicht op nummers in 2018 is ongeveer 1,4 miljoen euro.

4.4 Andere toezichtsacties

Er zijn twee andere toezichtsacties door de ACM binnen telecom, vervoer en post uitgevoerd. Er is snel opgetreden tegen overtredingen binnen de gereguleerde sectoren en op die manier kan compensatie van gedupeerden worden bewerkstelligd. In verband met vertrouwelijkheid kan de ACM deze acties niet nader toelichten.

De totale opbrengst van deze toezichtsacties wordt geschat op ongeveer 125 duizend euro. De ACM neemt deze opbrengst voor 1 jaar mee.

4.5 Correctie op opbrengst in eerdere jaren

Marktanalysebesluit 24-uurs zakelijke post

In 2018 is er uitspraak van het CbB geweest, waardoor de ACM de effecten van eerdere jaren moest aanpassen. Het betreft de uitspraak in de beroepen van PostNL, Sandd, Van Straaten Post en Intrapost tegen het marktanalysebesluit 24-uurs zakelijke post. Het CbB heeft het marktanalysebesluit van de ACM vernietigd en daarmee de in het besluit aan PostNL opgelegde verplichtingen geschrapt. Dit leidt tot een verlaging van de opbrengst in 2017 met 28 miljoen euro.

Besluit tariefruimte universele postdienst

Sinds 2015 wordt er opbrengst gerekend voor het Besluit over de tariefruimte van de universele postdienst van PostNL. De opbrengst is afhankelijk van het volume voor de universele postdienst. Uit realisatiecijfers blijkt dat het volume voor 2017 te hoog is geschat. Dit leidt tot een verlaging van de opbrengst in 2017 met ongeveer 1,6 miljoen euro.