Autoriteit
Consument & Markt

ACM Jaarverslag 2019

19 maart 2020

In 2019 hebben we

Het vertrouwen van consumenten in de digitale wereld bevorderd

Opgetreden tegen bedrijven die de consumentenregels niet naleefden

Verschillende invallen gedaan vanwege een vermoeden van geheime kartelafspraken

De energieconsument beschermd door middel van voorlichting en handhaving

En dat deden we met

bijna **2,9 miljoen** bezoeken op consuwijzer.nl en acm.nl

ruim **63.000** meldingen van mensen en bedrijven

130 afgeronde onderzoeken

en **600** toegewijde en deskundige medewerkers

Toegang tot platform en data als voorwaarde gesteld bij een overname

Onderzoek gedaan naar, en advies uitgebracht over telecominfrastructuur

Geen vergunning verleend voor de overname van Sandd door PostNL

Ruimte gegeven aan zzp'ers voor gezamenlijke afspraken over hogere beloning

De samenleving 755 miljoen euro bespaard met ons ingrijpen in de markt

Onderzoeken opgestart naar de werking van verschillende geneesmiddelenmarkten

Inhoudsopgave

Voorwoord

Hoogte-punten

Toezicht

- Consumenten
- Mededinging
- Zorg
- Energie
- Telecom, Vervoer & Post
- ACM bij de rechter

Feiten & cijfers

- ACM als organisatie
- Ons toezicht in feiten & cijfers
- Jaarrekening

Voorwoord van het bestuur

Beste lezer,

Markten goed laten werken voor mensen en bedrijven. Dat is de missie van de ACM. Met impactvol toezicht maken we een verschil en dragen we bij aan het vertrouwen in markten. Dat is wat wij voor ogen hadden in 2019. Terugkijkend zijn we daarin geslaagd. Het gaat om meer dan geld, maar in geld uitgedrukt hebben wij de samenleving naar schatting zo'n 750 miljoen euro bespaard.

Verbinding buitenwereld

Het toezicht van de ACM is gedreven door wat er in de buitenwereld gebeurt. Onder meer via ons consumentenloket ACM ConsuWijzer en ons bedrijvenloket leggen we ons oor te luisteren. Ook hebben we onze eigen rechercheactiviteiten. En krijgen we signalen vanuit de media, de politiek, het openbaar bestuur en maatschappelijke organisaties. We zien dat sommige bedrijven bewust de regels overtreden. Andere bedrijven overtreden de regels uit onwetendheid. Ook kunnen problemen ontstaan doordat consumenten slecht geïnformeerd zijn. Al die factoren nemen we mee in onze aanpak die één of meer van de volgende doelen kan hebben: voorlichten, voorkómen, vergoeden en vergelden.

Digitale economie en energietransitie

In 2019 hebben we veel signalen gekregen op de gebieden digitale economie en energietransitie. En we hebben speciale aandacht besteed aan de kwetsbare consument. Zo hebben we onderzoek gedaan naar misleidende en agressieve verkoop van energiecontracten. Ook hebben we ervoor gezorgd dat de tarieven voor het transport van elektriciteit en gas minder stijgen dan de inflatie. Bovendien hebben we ons gericht op online bedrijven die het gedrag van consumenten proberen te sturen door misleiding en agressieve handelspraktijken.

Driekwart van onze besluiten blijven na toetsing in stand

De rechter heeft door de jaren heen in ongeveer driekwart van alle procedures ons besluit geheel of op de belangrijkste punten in stand gelaten. Daar zijn wij tevreden mee. Als besluiten worden vernietigd, komt dat bijvoorbeeld doordat we wetten toepassen op situaties die de wetgever nog niet voor ogen had. Dan kijken we naar de bedoeling van die wetten, waar de meningen over kunnen verschillen. Om markten goed te laten werken, moeten we soms grenzen opzoeken. Besluiten van de ACM worden sowieso vaak aan de rechter voorgelegd. Marktpartijen hebben daar doorgaans weinig bij te verliezen. Slechter kan het niet worden en omdat het om grote belangen gaat, wegen de mogelijke baten vaak op tegen de kosten.

Waar mensen en bedrijven zich steeds meer online begeven, wordt het toezicht van de ACM ook steeds meer datagedreven. Wat blijft is dat de impact van ons toezicht centraal staat. We handhaven niet om het handhaven. Op die manier blijven we ook in de toekomst bijdragen aan markten die goed werken voor mensen en bedrijven.

Martijn Snoep, Cateautje Hijmans van den Bergh, Manon Leijten

De hoogtepunten van ons werk in 2019

Vertrouwen van consumenten in de digitale wereld

De ACM richtte zich in 2019 op online bedrijven die het gedrag van consumenten steeds meer proberen te sturen door misleiding en agressieve handelspraktijken, al dan niet met behulp van algoritmes. We hebben gewerkt aan duidelijke informatie, eerlijke voorwaarden en bescherming van concurrentie online. Dit is belangrijk voor het vertrouwen van consumenten in de digitale wereld.

In 2019 is de ACM gestart met een publieke consultatie van de ‘Leidraad bescherming van de online consument’. Daarin staat in hoeverre consumenten door bedrijven beïnvloed mogen worden in hun beslissingen. We bieden bedrijven hiermee handvatten om hun online beslisomgevingen op een eerlijke en duidelijke manier in te richten. Ook hebben we ons samen met de Belgische en Luxemburgse autoriteiten ingezet voor een nieuw Europees en nationaal instrument om mededingingsbeperkingen te voorkomen in plaats van achteraf te repareren.

Naleving van de consumentenregels

In 2019 legden we 18 boetes en 12 lasten onder dwangsom op. Daarnaast traden we 85 keer op waardoor ondernemingen vrijwillig hun gedragingen in overeenstemming brachten met de consumentenregels.

Aan het eind van het jaar legde de ACM voor in totaal 13,2 miljoen euro boetes op aan vier telecomaanbieders wegens overtreding van de consumentenregels. De ACM verwacht van alle bedrijven dat zij naleving van de consumentenregels prioriteit geven.

Bescherming van de energieconsument

De energieconsument heeft recht op juiste informatie, redelijke tarieven en voorwaarden en betrouwbare leveranciers. In 2019 hebben wij opgetreden tegen energieleveranciers die op misleidende wijze zakelijke energiecontracten aanbieden aan zzp'ers en kleine ondernemers die energie afnemen op hun woonadres.

Daarnaast hebben we eind 2019 een inval gedaan bij een energiebedrijf, als onderdeel van het onderzoek naar misleidende en agressieve verkoop van energiecontracten aan consumenten. Ook hebben wij onderzoek gedaan naar de stroometiketten en verklaringen van energieleveranciers over groene stroom. We hebben leveranciers opgedragen hun stroometiketten aan te passen of meer 'garanties van oorsprong' af te boeken, zodat ze aan de wettelijke vereisten voldoen.

Tot slot hebben we tarieven voor het transport van elektriciteit en gas vastgesteld. Ze stijgen in 2020 met gemiddeld 5 euro per huishouden per jaar. Dat is minder dan de inflatie. De maximumtarieven die leveranciers van blok- en stadsverwarming mogen rekenen aan gebruikers dalen in 2020 gemiddeld met 0,6% op jaarbasis voor een doorsnee huishouden.

Ruimte voor afspraken hogere beloning zzp'ers

In onze economie werken meer dan een miljoen zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). De Mededingingswet verbiedt gezamenlijke tariefafspraken, ook voor zzp'ers. Maar sommige groepen zzp'ers hebben moeite hun hoofd boven water te houden door de lage tarieven. De ACM heeft daarom in 2019 de 'Leidraad tariefafspraken zzp'ers' gepubliceerd. Hierin beschrijven we vier situaties waarin zzp'ers gezamenlijke tariefafspraken mogen maken.

Zo kunnen zzp'ers die zij-aan-zij werken met werknemers bijvoorbeeld onder cao-afspraken worden gebracht. Ook geldt het kartelverbod niet wanneer zzp'ers klein in omzet en marktaandeel zijn of wanneer tariefafspraken grotere voordelen dan nadelen opleveren. En tot slot mogen zzp'ers nu al, vooruitlopend op wettelijke regels, onderling afspraken maken om op het bestaansminimum te komen.

Start verschillende mededingingsonderzoeken

De ACM is in 2019 diverse onderzoeken gestart naar mogelijke overtredingen van de Mededingingswet. Zo doen we onder andere onderzoek naar onregelmatigheden bij aanbestedingen in de grond-, weg- en waterbouwsector in de gemeente Amsterdam en naar afspraken tussen gespecialiseerde bedrijven in de bouwsector. Ook deden we invallen bij verschillende grote handelaren in de agrarische sector waarvan we vermoeden dat zij verboden afspraken maakten over de inkoopprijs die zij aan boeren betalen.

Daarnaast startte de ACM een onderzoek naar mogelijk misbruik van Apple's machtspositie in de App Store. En zijn we verder gegaan met onderzoeken naar verboden verticale prijsbinding in de consumentengoederensector.

De ACM heeft tot slot in 2019 een boete van 1,84 miljoen euro opgelegd aan een bedrijf dat een onderzoek van de ACM had belemmerd. Medewerkers van dat bedrijf hadden WhatsApp-groepen verlaten en chats gewist tijdens een inval van de ACM. Dat is verboden.

Voorwaarde voor platform- en datatoegang bij overname

De ACM heeft in 2019 de overname van schoolboeken-distributeur Iddink Group door uitgever Sanoma Learning onder voorwaarde goedgekeurd. Iddink Group is tevens eigenaar van Magister, een digitaal platform dat door veel middelbare scholen wordt gebruikt. Sanoma Learning is eigenaar van uitgeverij Malmberg, een educatieve uitgever die papieren- en digitale leermiddelen aanbiedt.

Met de voorwaarde dat concurrenten van Sanoma na de overname toegang krijgen tot Magister en tot data uit Magister, waarborgt de ACM dat ook andere uitgevers hun producten en diensten kunnen blijven verbeteren.

Geen vergunning voor overname Sandd door PostNL

De ACM heeft in 2019 na uitvoerig onderzoek besloten geen vergunning te verlenen voor de overname van Sandd door PostNL. Met die overname zou een monopolist op het gebied van postbezorging ontstaan die naar verwachting van de ACM in de positie is om de prijzen voor zakelijke post met 30 tot 40% te verhogen. Mensen, bedrijven en overheden zullen daardoor meer gaan betalen voor het versturen van post.

De staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat heeft de overname later wel toegestaan, om redenen van algemeen belang die volgens de staatssecretaris zwaarder wegen dan de negatieve gevolgen die de ACM voorzag.

Onderzoek werking diverse geneesmiddelenmarkten

De ACM is een onderzoek gestart naar mogelijke excessieve prijzen van een geneesmiddel voor een zeldzame ziekte. Ook zijn we een onderzoek gestart naar de kortingsstructuur van een ziekenhuisgeneesmiddel met een hoog marktaandeel. En de ACM heeft in 2019 de uitkomsten van haar sectoronderzoek naar reumageneesmiddelen gepubliceerd.

Uit het onderzoek blijkt dat het aflopen van patenten wel heeft geleid tot dalingen van de netto-inkoopprijzen, maar dat generieke varianten van deze middelen (de zogenaamde biosimilars) in sommige gevallen slechts beperkt marktaandeel hebben weten te veroveren. We zien daarom risico's voor de houdbaarheid van de prijsconcurrentie op lange termijn. Ziekenhuizen, zorgverzekeraars en de overheid zijn nu aan zet om een gelijk speelveld te creëren.

Investeringen in telecominfrastructuur

De ACM heeft in 2019 een marktstudie glasvezel gepubliceerd. Glasvezelaansluitingen bieden consumenten hogere snelheden, meer keuzevrijheid en zijn nodig om nu en in de toekomst te voldoen aan de groeiende vraag naar snel breedband internet. Het aantal aansluitingen neemt weer gestaag toe, maar vooral in de stedelijke gebieden zijn er situaties ontstaan waarbij de uitrol vertraging oploopt.

Daarnaast heeft de ACM in 2019 een advies over de veiling van frequenties uitgebracht. Om voldoende concurrentie te behouden op de Nederlandse mobiele markt is een evenwichtige verdeling van beschikbare frequenties nodig. In het advies staat dat de ACM het nodig vindt maximumpercentages (‘caps’) vast te stellen voor de hoeveelheid frequenties die één afzonderlijke partij kan bezitten.

Besparing voor de samenleving van 755 miljoen euro

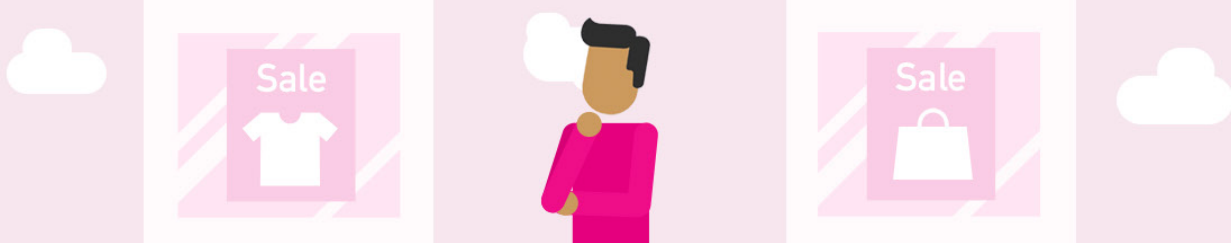
De ACM wil een effectieve en efficiënte toezichthouder zijn. We treden op waar het echt een verschil maakt voor mensen en bedrijven. We berekenen jaarlijks hoeveel euro we de samenleving naar schatting hebben bespaard door ons ingrijpen in de markt. Over 2019 heeft het werk van de ACM de samenleving ongeveer 755 miljoen euro opgeleverd. Deze opbrengst bestaat uit ongeveer 88 miljoen euro voor werkzaamheden die in 2019 zijn afgerond en ongeveer 667 miljoen euro voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2019.

De methode om opbrengsten te schatten is beschreven in “Outcome ACM - Berekeningsmethode van de opbrengst van ACM”. De werkwijze van de ACM is niet gewijzigd in de afgelopen jaren. De werkwijze is eerder getoetst door het Centraal Planbureau (CPB), zie bijvoorbeeld jaarverslag 2013 en jaarverslag 2014.

Ons toezicht per aandachtsgebied

- Consumenten
- Mededinging
- Zorg
- Energie
- Telecom, Vervoer & Post
- ACM bij de rechter

Consumenten



We streven ernaar om de problemen aan te pakken die de meeste impact hebben op consumenten, met extra aandacht voor eigentijdse consumentenproblemen zoals online misleiding en kwetsbaarheid in de energietransitie.

Zelfredzaamheid van consumenten

De ACM informeert consumenten over hun rechten via consumentenloket ACM ConsuWijzer en ze wijst bedrijven op hun plichten via haar bedrijvenloket op acm.nl. Zo stimuleert de ACM zelfredzaamheid van consumenten en eerlijke handelspraktijken door bedrijven. In 2019 ontvingen we 59.192 meldingen van consumenten en 4.478 meldingen van bedrijven. Onze websites acm.nl en consuwijzer.nl werden in totaal 2.898.701 keer bezocht. Consumenten waarderen contact met ons gemiddeld met een 7,8 en bedrijven met een 7,7. In 2019 hebben we de structuur en de vormgeving van ConsuWijzer in lijn gebracht met die van de ACM. Met de nieuwe naam ACM ConsuWijzer hebben wij de samenhang tussen de toezichthouder ACM en het consumentenloket ConsuWijzer duidelijker gemaakt voor consumenten.

Vertrouwen van consumenten in markten

De ACM werkt aan duidelijke informatie, eerlijke voorwaarden en meer keuzevrijheid voor consumenten. Dat is belangrijk voor het vertrouwen van consumenten in markten. In 2019 hebben we onderzoek gedaan naar datingwebsites. Door het optreden van de ACM heeft The Right Link B.V. toegezegd dat 37.000 consumenten die met nepprofielen zijn misleid op datingsites van dit bedrijf hun geld terugkrijgen. Het bedrijf heeft in het begin van 2020 ruim 2 miljoen euro terugbetaald. Ook gaan deze websites hun gebruikers voortaan duidelijker informeren over het gebruik van nepprofielen.

Net zoals in voorgaande jaren heeft de ACM ingegrepen bij bedrijven die hun klanten online onjuiste of onvolledige informatie geven over hun aanbod. Zo hebben wij boetes opgelegd aan de vier grote telecomaanbieders KPN, Tele2, T-Mobile en Vodafone voor het geven van onduidelijke informatie over kosten en inhoud van mobiele abonnementen.

Ook waarschuwden wij consumenten tegen een netwerk van agressieve incassobureaus, die consumenten onder druk zetten om onterechte rekeningen te betalen. Na deze interventie hebben wij het aantal consumentenmeldingen over deze praktijken sterk zien teruglopen. Daarnaast hebben wij opgetreden tegen bedrijven die pakketreizen aanbieden zonder de vereiste garantiemaatregelen te hebben getroffen. Consumenten lopen bij deze aanbieders het risico dat zij hun vooruitbetaalde reissom kwijt zijn als het bedrijf failliet gaat voordat zij hun reis hebben gemaakt. Verder hebben wij huurbemiddelaars onder dreiging van dwangsommen gedwongen om te stoppen met het rekenen van verboden bemiddelingskosten aan huurders.

Voor het misleiden van consumenten tijdens de verkoop van keukens op beurzen hebben wij een boete van in totaal 1 miljoen euro opgelegd aan Keukencentrum Mandemakers, Brugman Keukens en Keukenconcurrent. Deze bedrijven lieten consumenten een formulier ondertekenen dat ten onrechte de indruk gaf dat consumenten verplicht waren een keuken te kopen. Daarnaast hebben wij diverse bedrijven aangepakt door middel van een snelle interventie. Deze interventies zijn gericht op het zo snel mogelijk verhelpen van acute consumentenproblemen. In 2019 voerden wij 41 snelle interventies uit op het gebied van consumentenbescherming.

In internationaal verband heeft de ACM het voortouw genomen bij een gezamenlijke actie van Europese toezichthouders tegen Booking.com. Dit bedrijf zal haar website aanpassen, om te voorkomen dat zij onterechte suggesties wekt over schaarste en over kortingen op accomodatieprijzen. Daarnaast had de ACM de leiding in een gezamenlijke oproep van 26 toezichthouders wereldwijd aan Apple en Google om hun appstores aan te passen. De appstores bieden appaanbieders onvoldoende mogelijkheid om consumenten duidelijk te informeren over de verwerking van data in hun app.

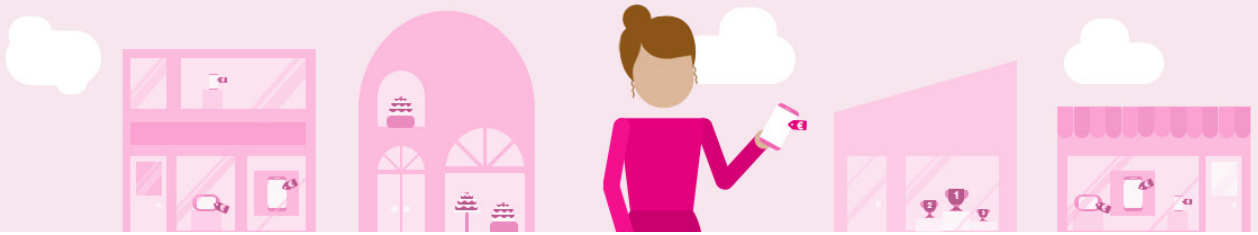
De ACM ziet dat bedrijven die hun producten of diensten online aanbieden in toenemende mate het aankoopgedrag van consumenten proberen te sturen. In onze ‘Leidraad bescherming van de online consument’ beschrijven we in hoeverre consumenten door bedrijven beïnvloed mogen worden in hun beslissingen. Hiermee bieden we bedrijven handvatten om hun online beslisomgevingen op een eerlijke en duidelijke manier in te richten. In 2019 is de ACM gestart met een publieke consultatie van de leidraad.

Optreden tegen misleidende energieleveranciers

De energieconsument heeft recht op juiste informatie, redelijke tarieven en voorwaarden en betrouwbare leveranciers. In 2019 heeft de ACM daarom opgetreden tegen energieleveranciers die op agressieve en misleidende wijze zakelijke energiecontracten aanbieden aan zzp’ers en kleine ondernemers die energie afnemen op hun woonadres. Wij hebben de sector duidelijk gemaakt dat ondernemers die voor hun woonhuis energie afnemen en vooral privé gebruiken, consument zijn en daarmee consumentenbescherming genieten. Total Gas and Power heeft de toezegging gedaan om de ongewenste praktijken te staken.

Ook hebben wij ervoor gezorgd dat de stroometiketten en verklaringen van energieleveranciers dat hun stroom groen is aan de wettelijke vereisten voldoen. Energieconsumenten moeten er verder op kunnen vertrouwen dat zij alleen met hun instemming wisselen van leverancier. Ook is het essentieel voor de leveringszekerheid dat energieleveranciers die leveren aan consumenten een vergunning hebben. In 2019 zijn 10 vergunningen aan energieleveranciers verleend en 2 vergunningen ingetrokken. De ingetrokken vergunningen waren van Robin Energie, dat begin 2019 failliet ging. Wij hebben in de daarop volgende procedure gezorgd dat energie geleverd bleef worden aan haar klanten en dat deze ondergebracht werden bij een andere energieleverancier.

Mededinging



We treden op tegen kartels en bedrijven die misbruik maken van hun machtspositie. Daarnaast toetsen we fusies en overnames om te voorkomen dat bedrijven die willen samengaan teveel macht krijgen waardoor zij bijvoorbeeld de prijzen kunnen verhogen of de kwaliteit kunnen verlagen.

Onderzoeken naar mededingingsbeperkende afspraken

De ACM is in 2019 diverse onderzoeken gestart naar mogelijke overtredingen van de Mededingingswet. Zo doen we onder andere onderzoek naar onregelmatigheden bij aanbestedingen in de grond-, weg- en waterbouwsector in de gemeente Amsterdam en naar afspraken tussen gespecialiseerde bedrijven in de bouwsector. Ook deden we invallen bij verschillende grote handelaren in de agrarische sector waarvan wordt vermoed dat zij verboden afspraken hebben gemaakt over de inkoopprijs die zij aan boeren betalen. Daarnaast startte de ACM met een onderzoek naar mogelijk misbruik van Apple's machtspositie in de App Store. En we zijn verder gegaan met onderzoeken naar verboden verticale prijsbinding in de consumentengoederensector.

Verder heeft mediabedrijf One Media Sales (OMS) aan de ACM toegezegd per 1 januari 2020 te stoppen met het verlenen van bestedingsaandeelkortingen bij de verkoop van radioadvertentieruimte. OMS is de grootste speler bij de verkoop van zendtijd voor advertenties op de radio.

De ACM heeft tot slot in 2019 een boete van 1,84 miljoen euro opgelegd aan een bedrijf dat een onderzoek van de ACM had belemmerd. Medewerkers van het bedrijf dat werd onderzocht voor het maken van mededingingsbeperkende afspraken, hadden WhatsApp-groepen verlaten en chats gewist tijdens een inval van de ACM. Dat is verboden.

Overname van schoolboekendistributeur Iddink Group

De ACM heeft de overname van schoolboekendistributeur Iddink Group door uitgever Sanoma Learning onder voorwaarden goedgekeurd. Iddink Group is tevens eigenaar van Magister, een digitaal platform dat door veel middelbare scholen wordt gebruikt. Sanoma Learning is eigenaar van uitgeverij Malmberg, een educatieve uitgever die papieren en digitale leermiddelen aanbiedt.

Geen goedkeuring ACM voor overname Sandd door PostNL

Verder heeft de ACM na uitvoerig onderzoek besloten geen vergunning te verlenen voor de overname van Sandd door PostNL. Met die overname zou een monopolist op het gebied van postbezorging ontstaan. Verzenders van zakelijke post zullen daardoor naar verwachting 30 tot 40% meer gaan betalen voor het versturen van post. De staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat heeft de overname later wel toegestaan, om redenen van algemeen belang die volgens de staatssecretaris zwaarder wegen dan de bezwaren die de ACM heeft onderzocht.

Geen oneerlijke concurrentie door overheden

De overheid mag niet oneerlijk concurreren met bedrijven. Voor overheden gelden speciale regels als zij commerciële activiteiten ontplooien. De ACM heeft in 2019 gemeenten gewaarschuwd dat zij onderling geen afspraken mogen maken over de grondprijzen en beschikbaarheid van bedrijventerreinen. Verder exploiteerde een gemeente zelf een trailerhelling, waarmee ze oneerlijk concurreerde met een ondernemer die een nabijgelegen trailerhelling heeft. De gemeente heeft de gemeentelijke trailerhelling voorlopig gesloten.

‘Stop kartels. Voorkom een boete.’

De ACM heeft de campagne “Stop kartels. Voorkom een boete.” gelanceerd. Veel bedrijven bleken te weinig te weten over verboden kartelafspraken. De campagne was met name gericht op bewustwording bij MKB-bedrijven van de spelregels voor eerlijke concurrentie tussen bedrijven.

Concurrentie en innovatie in het betalingsverkeer

De ACM is gestart met toezicht op concurrentie bij de richtlijn betaaldiensten PSD2. Dit is een Europese richtlijn die meer concurrentie en innovatie in het betalingsverkeer mogelijk maakt. De ACM is verantwoordelijk voor de toegang tot betaalsystemen en betaalrekeningsdiensten van bijvoorbeeld banken. Daarnaast houden wij toezicht op het berekenen van toeslagen voor het gebruik van een betaalmiddel.

De ACM is een marktstudie gestart naar grote techbedrijven (bigtechs) op de Nederlandse betaalmarkt. Bekende bigtechs zijn bijvoorbeeld Apple, Google, Amazon en Facebook. Daarnaast wordt gekeken naar Chinese bigtechs. De ACM zal de kansen en risico’s in kaart brengen van hun toetreding tot de betaalmarkt. Medio 2020 wil de ACM inzicht geven in de huidige en toekomstige activiteiten van de bigtechs op de Nederlandse betaalmarkt.

Zorg

We handhaven de mededingingsregels op het gebied van afspraken en machtsposities. Daarnaast toetsen we fusies en overnames om te voorkomen dat er nieuwe machtsposities ontstaan. Zo dragen we met ons optreden bij aan de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg.

Toetsen van zorgfusies

De ACM heeft in 2019 in totaal 25 zorgfusies getoetst. We hebben daarbij voor het eerst onze nieuwe werkwijze voor het melden van zorgfusies toegepast. Ziekenhuizen en zelfstandige behandelcentra die willen fuseren, moeten sinds 2019 per patiëntengroep beschrijven welke alternatieve zorgaanbieders er voor patiënten en zorgverzekeraars overblijven. Dat is nodig omdat ziekenhuizen steeds meer verschillen in hun zorgaanbod en bijvoorbeeld niet meer allemaal complexe zorg aanbieden. Door de nieuwe werkwijze kunnen we beter beoordelen welke gevolgen een fusie voor patiënten en verzekeraars heeft voor verschillende vormen van zorg.

In 2019 hebben we de overname van onderdelen van het MC Slotervaart door het ziekenhuis OLVG definitief goedgekeurd, alsook de overname van MC IJsselmeerziekenhuizen Lelystad door ziekenhuis St Jansdal. Vanwege de noodtoestand die eind 2018 door de faillissementen ontstond, gaf de ACM begin 2019 toestemming om alvast te beginnen met de overnames. Daardoor kon het personeel nieuwe contracten krijgen en de zorgverlening doorgaan. We hebben nog wel onderzoek gedaan naar de gevolgen van de overnames voor patiënten op de lange termijn. We concludeerden dat die beperkt zijn.

We hebben in 2019 ook meerdere fusies in de ouderenzorg getoetst. In de ouderenzorg is sprake van relatief kleine lokale markten. Zorgaanbieders beschikken na een fusie al snel over een machtspositie. In 4 gevallen hebben we aangegeven dat de fusie negatieve gevolgen zou kunnen hebben voor de prijs, kwaliteit en innovatie van de ouderenzorg. Daarom hebben we in die gevallen besloten dat diepgaander onderzoek nodig is naar de gevolgen van die fusies voor de ouderen en hun familie en voor zorginkopers.

‘Juiste zorg op de juiste plek’

In de zorg wordt gewerkt aan de transitie naar de ‘juiste zorg op de juiste plek’ (JZOJP). Marktpartijen staan voor de uitdaging om met goede, innovatieve oplossingen te komen voor complexe zorgvragen. Dat kan vragen om vergaande samenwerking. Om te voorkomen dat marktpartijen uit onzekerheid over ons toezicht afzien van goede initiatieven, heeft de ACM in 2019 een beleidsregel gepubliceerd over afspraken in het kader van JZOJP. Daarin staat dat de ACM geen boete oplegt als de samenwerking voldoet aan vijf voorwaarden. Zo moeten de afspraken gebaseerd zijn op een analyse van de zorgbehoefte in de regio, goed onderbouwd zijn en toetsbare doelen hebben. En alle stakeholders, inclusief patiëntenorganisaties, moeten betrokken zijn. Als de afspraken in strijd zijn met de Mededingingswet,

dan moeten ze worden aangepast, maar de ACM legt dan geen boete op.

Onderzoeken werking verschillende geneesmiddelenmarkten

De ACM is een onderzoek gestart naar mogelijke excessieve prijzen van een geneesmiddel voor een zeldzame ziekte. Ook zijn we een onderzoek gestart naar de kortingsstructuur van een ziekenhuisgeneesmiddel met een hoog marktaandeel. Daarnaast heeft de ACM in 2019 de uitkomsten van haar sectoronderzoek naar reumageneesmiddelen gepubliceerd. Uit dat onderzoek blijkt dat het aflopen van patenten wel heeft geleid tot dalingen van de netto-inkoopprijzen, maar dat generieke varianten van deze middelen (de zogenaamde biosimilars) in sommige gevallen slechts beperkt marktaandeel hebben weten te veroveren. We zien daarom risico's voor de houdbaarheid van de prijsconcurrentie op lange termijn. Ziekenhuizen, zorgverzekeraars en de overheid zijn nu aan zet om een gelijk speelveld te creëren.

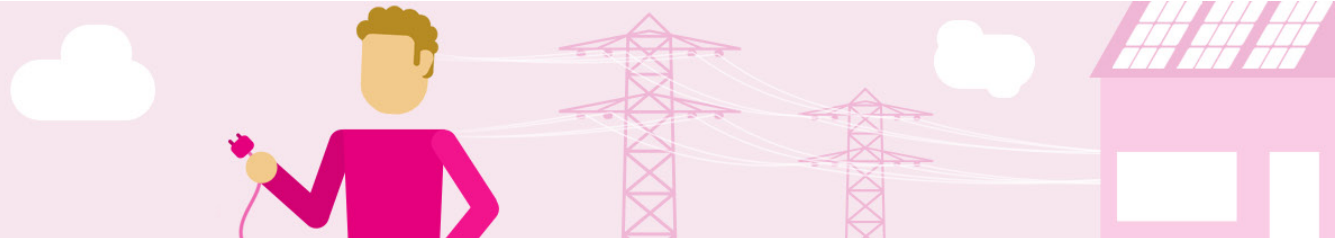
Overstapbelemmeringen huisartsen aangepakt

We hebben in 2019 samen met de Landelijke Huisartsen Vereniging en de Patiëntenfederatie Nederland overstapbelemmeringen van patiënten bij huisartsen aangepakt. We hebben ook de voorlichting aan huisartsen en patiënten verbeterd. De ACM heeft een enquête laten uitvoeren onder huisartsen over hoe zij omgaan met patiënten die van huisarts willen wisselen. Eén op de vijf huisartsen weigert wel eens patiënten in strijd met de eigen regels óf in strijd met de mededingingsregels. Een gebrek aan kennis over de mededingingsregels leek mede oorzaak te zijn van het onterecht weigeren van patiënten.

Onderzoek naar keuzegedrag van zorgverzekerden

In 2019 hebben we in onze Zorgmonitor opnieuw onderzoek gedaan naar het keuzegedrag van zorgverzekerden. Uit de Zorgmonitor 2019 blijkt dat mensen die veel zorg nodig hebben, minder vaak overstappen van zorgverzekeraar dan mensen die aangeven geen zorg nodig te hebben. Deze mensen geven relatief vaak aan bezorgd te zijn dat zij niet geaccepteerd worden door een andere zorgverzekeraar en dat er verborgen kosten zijn.

Energie



In de energiesector bevordert de ACM de betrouwbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid van de levering van energie. De snelle opkomst van duurzame energie via wind- en zonneparken leidt tot uitdagingen voor het netbeheer op het gebied van netcapaciteit. De ACM ziet erop toe dat de netbeheerders hiervoor voldoende investeringen doen, die tegelijkertijd efficiënt zijn. Dat draagt ook bij aan innovatie en duurzaamheid van de sector.

Rechten en plichten van netbeheerders en netgebruikers

De ACM heeft in 2019 een aantal veelgestelde vragen en antwoorden gepubliceerd over het actuele probleem van transportschaarste in het elektriciteitsnetwerk. Hiermee geeft zij duidelijkheid over de rechten en plichten van netbeheerders en netgebruikers. Aansluitingen van nieuwe leveranciers en afnemers op het elektriciteitsnetwerk lopen vaak vertraging op. Dat komt doordat bijvoorbeeld de ontwikkeling van wind- of zonneparken sneller gaat dan de uitbouw van het elektriciteitsnetwerk die nodig is om deze parken aan te sluiten. Netbeheerders moeten vergaande maatregelen nemen om transport van elektriciteit mogelijk te maken, zowel via congestiemanagement als door te investeren in extra capaciteit. Dat is belangrijk om de energietransitie te kunnen realiseren.

Boete voor te laat aansluiten van een snellaadstation

Netbeheerder Liander heeft in 2019 een boete van 50.000 euro gekregen omdat zij een snellaadstation van Fastned niet binnen de wettelijke termijn van 18 weken op het net had aangesloten. Fastned had hiervoor een handhavingsverzoek ingediend bij de ACM. We eisen van netbeheerders dat zij zich aan de wettelijke aansluittermijn houden. Een latere aansluiting kan leiden tot vertraging bij bijvoorbeeld bouwprojecten of bedrijfsuitbreidingen en daarmee tot schade bij de netgebruikers.

Ontheffingen om de energietransitie mogelijk te maken

De ACM heeft TenneT toestemming gegeven voor het aansluiten van het Windpark Wieringermeer in Noord-Holland op zijn net. De bedoeling is dat dit park op den duur 370.000 huishoudens van duurzame stroom voorziet.

De ACM verleent TenneT daarbij een tijdelijke ontheffing van de regels, waardoor TenneT maar één verbinding hoeft te hebben naar een hoogspanningsstation in plaats van twee verbindingen. Dat mag tot aan het moment waarop TenneT de tweede verbinding gereed heeft. De ACM zorgt er op deze manier voor dat het windpark sneller in gebruik kan worden genomen.

Keuze eigen energieleverancier voor afnemers op privaat net

Ook afnemers van elektriciteit en gas op een privaat net moeten hun eigen energieleverancier kunnen kiezen. Zij zitten niet vast aan de leverancier van de eigenaar van het private net, dat ook wel een gesloten distributiesysteem (GDS) wordt genoemd. De ACM heeft hierover in 2019 een brief gestuurd aan de energiesector waarin zij nadere uitleg geeft over de regels voor private netten. Voorbeelden van GDS'en zijn de netten van Schiphol, Tata Steel, Universitair Medisch Centrum Utrecht, TU Delft en TU Eindhoven. Op deze private netten zijn meerdere bedrijven aangesloten die vaak veel energie gebruiken. Vooral deze grote afnemers van elektriciteit en gas op een GDS willen graag hun eigen energieleverancier kunnen kiezen.

Bescherming van warmteklanten bij onderbrekingen

Een warmteleverancier moet zijn klanten een vergoeding betalen als zij vier uur of langer geen warmte hebben gekregen. Bij warmteklanten die een warmtepomp hebben, leefden vragen over de toepassing van deze compensatievergoeding. In een bindende gedragslijn heeft de ACM in 2019 duidelijkheid gegeven. De ACM legt in de gedragslijn uit dat een warmteleverancier ook bij gebruik van een warmtepomp een compensatievergoeding moet betalen.

Onderzoek naar handel met voorkennis op de energiemarkt

De ACM heeft in 2019 een inval gedaan bij een onderneming in de elektriciteitssector. We deden deze inval om te onderzoeken of de onderneming voorkennis over marktontwikkelingen op de juiste manier heeft gepubliceerd, zodat alle marktpartijen op hetzelfde moment over dezelfde informatie beschikken.

De inval van de ACM is onderdeel van het toezicht op de naleving van de Europese verordening REMIT (Regulation on Wholesale Energy Market Integrity and Transparency), dat tot de taken van de ACM behoort. Het doel van REMIT is marktmisbruik op de groothandelsmarkt voor energie op te sporen en tegen te gaan.

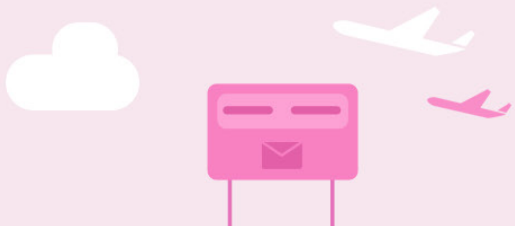
Aanpassing marktverstorende activiteit door Alliander

Het online afwikkelplatform Entrnce van EXE is in 2019 gestopt met bepaalde activiteiten voor netgebruikers. EXE is, net als netbeheerder Liander, onderdeel van het netwerkbedrijf Alliander. Alliander deed deze aanpassing op aandringen van de ACM. De activiteiten zouden marktverstorend kunnen werken en voor een netwerkbedrijf onwenselijke risico's met zich brengen.

Beperkte stijging van transporttarieven energie

De ACM heeft de transporttarieven van de netbeheerders voor 2020 vastgesteld. De tarieven voor het transport van elektriciteit en gas stijgen met gemiddeld 5 euro per huishouden per jaar. De tarieven voor het gebruik van het hoogspanningsnet stijgen eveneens. Omdat deze tarieven in 2020 worden betaald door regionale netbeheerders, verwacht de ACM dat de energierekening na 2020 verder zal stijgen. Volgens een berekening van TenneT is het effect voor een gemiddeld huishouden ongeveer 13 euro per jaar. De maximumtarieven die leveranciers van blok- en stadsverwarming mogen rekenen aan gebruikers dalen in 2020 gemiddeld met 0,6% op jaarbasis voor een doorsnee huishouden.

Telecom, Vervoer & Post



De ACM handhaaft specifieke regels voor de telecom-, vervoer- en postsectoren. Dit zijn markten met weinig aanbieders, waarbij soms zelfs sprake is van een monopolist. Het doel is mensen en bedrijven te beschermen door hen zo veel mogelijk keuzemogelijkheden te bieden en te waarborgen dat ze diensten tegen een goede kwaliteit en de beste prijs kunnen krijgen.

Goede netwerken en lage tarieven op de telecommarkt

Er zijn in Nederland drie soorten vaste netwerken: een glasvezelnetwerk, een kopernetwerk en een kabel(coax)netwerk. De ACM zorgt ervoor dat deze telecomnetwerken toegankelijk en betaalbaar zijn en blijven. In 2019 heeft de ACM met een marktstudie speciaal aandacht besteed aan de uitrol van glasvezel in Nederland. Glasvezelaansluitingen bieden consumenten meer snelheid en keuzevrijheid. Deze aansluitingen zijn nodig om nu en in de toekomst te voldoen aan de groeiende vraag naar snel breedband internet. Het aantal aansluitingen neemt gestaag toe, maar vooral in de stedelijke gebieden liep de uitrol de laatste jaren vertraging op. In de marktstudie geeft de ACM dan ook enkele suggesties voor een snellere uitrol door het beter benutten van de mogelijkheden die de markt voor glasvezel momenteel biedt.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de komst van het mobiele 5G-netwerk. Binnenkort zal het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) hiervoor frequenties veilen. De ACM heeft in 2019 een advies aan EZK gegeven om maximumpercentages (‘caps’) vast te stellen voor de hoeveelheid frequenties die één afzonderlijke partij mag bezitten. Op deze manier bevordert de veiling een evenwichtige verdeling van beschikbare frequenties en blijft er voldoende concurrentie op de Nederlandse mobiele markt.

In 2019 is de ACM daarnaast gestart met de implementatie van het besluit Wholesale Fixed Access (WFA) dat de ACM in 2018 heeft genomen. Met dit besluit heeft de ACM er voor gezorgd dat aanbieders zonder eigen netwerk toegang krijgen tot de netwerken van KPN en van VodafoneZiggo. Hoewel het WFA-besluit nog wordt aangevochten bij de rechter, zijn telecompartijen in 2019 onderhandelingen gestart over de toegang tot koper-, glasvezel- en kabelnetwerken. Omdat die onderhandelingen vooralsnog niets hebben opgeleverd, is de ACM gevraagd om haar oordeel te geven over het aanbod dat KPN en VodafoneZiggo hebben neergelegd in de markt.

Daarnaast heeft de ACM een plafond bepaald voor de tarieven die KPN rekent voor het doorzetten van gesprekken van andere aanbieders. We legden in 2019 een last onder dwangsom op die erop toeziet dat KPN voortaan geen toeslagen meer berekent op deze tarieven. KPN heeft haar gedrag aangepast, zodat andere aanbieders

minder betalen. Ook oordeelde de ACM in een geschil tussen Robin Mobile en KPN dat die laatste haar beleid moet aanpassen bij de aanpak van hinderlijke of kwaadwillende anonieme telefoonoproepen.

Tot slot heeft de ACM ook aanbieders van doorschakeldiensten aangepakt die op misleidende wijze adverteren. Deze advertenties wekken de indruk dat het nummer waarmee wordt geadverteerd het rechtstreekse nummer is van bijvoorbeeld een klantenservice, terwijl het een doorschakelnummer is waarvoor de beller extra moet betalen. De ACM heeft een last onder dwangsom opgelegd aan hardnekkige overtreders, nummers ingetrokken en een leidraad gepubliceerd waar een doorschakeldienst aan moet voldoen. De leidraad biedt handvatten voor doorschakeldiensten hoe ze misleiding van consumenten kunnen voorkomen.

Steeds drukkere spoorvervoersmarkten

Het spoor in Nederland is het drukste in Europa, en het wordt alleen maar drukker. Dit blijkt uit de spoormonitor die de ACM in 2019 publiceerde. Het personenvervoer is gestegen en naar verwachting zal zowel het personen- als het goederenvervoer de komende jaren blijven groeien. Spoorbedrijven geven daarom aan dat zij zich zorgen maken over de capaciteit op het spoor.

Voor het goederenvervoer leidde dit voor de ACM tot meerdere klachten over de verdeling en prijzen van capaciteit door ProRail, bijvoorbeeld op het spoorwegemplacement Kijfhoek. De ACM heeft deze klacht beoordeeld en oordeelde dat ProRail de juiste beslissing nam bij de verdeling van sporen tussen goederenvervoerders. Maar ProRail volgde de procedure niet op de juiste wijze.

Daarnaast heeft de ACM verduidelijking gegeven aan de toets die we vanaf dienstregelingsjaar 2021 zullen moeten uitvoeren als spoorwegondernemingen op basis van open toegang een nieuwe (nationale of internationale) treindienst willen aanbieden.

Goed werkende post- en pakketmarkten

De postmarkt is enorm veranderd als gevolg van de overname van Sandd door PostNL. Deze overname heeft het voorgenomen AMM-besluit achterhaald dat de ACM in 2018 had voorbereid en in 2019 zou nemen. De toegang tot het postnetwerk is nu geregeld via de voorwaarden die het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) stelde bij de vergunning aan PostNL om Sandd over te nemen. De ACM houdt toezicht op de naleving van deze voorwaarden.

De Post- en pakketmonitor die de ACM in 2019 heeft gepubliceerd, bevestigt dat we naar een brede bezorgmarkt groeien waarbij post- en pakketvervoer integreren. De meeste postvervoerders richten zich inmiddels ook op het vervoer van pakketten. Ten opzichte van een jaar geleden bieden meer bedrijven diensten aan vanaf het moment van bestelling totdat het pakket bij de consument is bezorgd. Denk daarbij bijvoorbeeld aan voorraadbeheer en orderafhandeling. Consumenten profiteren hierdoor van ruimere besteltijden en snellere verzending. Bovendien werd het versturen van pakketten goedkoper.

ACM bij de rechter

Besluiten van de ACM worden vaak aan de rechter voorgelegd. Er staan grote belangen op het spel, waarbij onze besluiten veelal richtingbepalend zijn voor de ontwikkeling van markten. De rechter oordeelt over het optreden van de ACM. Dit pakte in 2019 in ongeveer driekwart van de zaken in ons voordeel uit.

Handhavingsstrategie

De ACM heeft beperkte handhavingscapaciteit. We mogen keuzes maken ten aanzien van de opsporing van overtredingen en tegen welke ondernemingen we handhavend optreden. De rechter geeft de ACM daarbij beleidsvrijheid, mits we de door ons gemaakte keuzes goed kunnen uitleggen. Als we bijvoorbeeld een marktpartij beboeten en een andere marktpartij, die stelt in vergelijkbare omstandigheden te verkeren, niet beboeten, dan moeten we goed kunnen uitleggen waarom we deze partijen verschillend behandelen. Van schending van het verbod van willekeur of het gelijkheidsbeginsel is dan geen sprake. In 2019 heeft de rechter op dit punt meer richting gegeven waaraan de ACM zich heeft aangepast.

Bedrijfsbezoeken en digitale werkwijze

De ACM mag een onaangekondigd bedrijfsbezoek verrichten om informatie te verzamelen zonder rechterlijke machtiging. De rechter toetst achteraf of de keuze voor deze manier van onderzoek gerechtvaardigd en evenredig was. Ook in 2019 konden onze bedrijfsbezoeken deze kritische toets doorstaan. De rechter oordeelde dat de werkwijze die we hanteren bij digitaal onderzoek leidt tot een evenredige selectie van data. De aldus geselecteerde data mag de ACM dan bekijken om te kunnen vaststellen of er sprake is van een overtreding. We hoeven marktpartijen niet ongelimiteerd toegang te geven tot alle digitaal verzamelde data. Wel kan een marktpartij gemotiveerd verzoeken om toegang tot specifieke data in verband met de uitoefening van zijn rechten van verdediging.

Marktonderzoek

In navolging van de Europese rechter heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) bevestigd dat de afbakening van de relevante markt geen doel op zichzelf, maar een instrument is dat afhankelijk van de omstandigheden van de specifieke zaak moet worden onderzocht. In 2019 heeft het CBb in de voorgelegde kartelzaken geoordeeld dat het onderzoek van de ACM een voldoende concreet en eenduidig beeld gaf om aan te tonen dat de gemaakte afspraken tot doel hadden de mededinging te beperken.

In de NS-zaak was het marktonderzoek volgens de rechtbank Rotterdam onvoldoende om vast te stellen dat NS een economische machtspositie op het hoofdrailnet heeft. Daarom kwam de rechtbank niet toe aan de vraag of NS misbruik van die positie heeft gemaakt. De ACM heeft hoger beroep ingesteld omdat de beoordeling van de machtspositie volgens de ACM niet klopt met het Europese recht. Het oordeel van het CBb moet nog volgen.

Eenduidige uitleg bestuursrechtelijke begrippen

De hoogste bestuursrechter waakt niet alleen over de consistentie met het Europese recht. Ook moet hij zorgen dat de begrippen uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) eenduidig worden toegepast zonder daarbij de bijzondere kenmerken van het markttoezicht uit het oog te verliezen. Zo heeft het CBb geoordeeld dat de ACM geen boete op kan leggen van 0 euro, omdat dit niet past binnen de Awb. Wel kan de ACM volgens de hoogste rechter na een rapport afzien van boeteoplegging. Bijvoorbeeld omdat een marktpartij 100% clementiekorting heeft gekregen. Als de ACM in een besluit geen boete oplegt maar wel een overtreding vaststelt, kan de marktpartij dit besluit wel aan de rechter voorleggen.

Publiceren van ACM-besluiten

De ACM is verplicht om boetebesluiten en lasten onder dwangsom te publiceren. Regelmatig verzoeken marktpartijen een voorlopige voorziening om publicatie van een besluit tijdelijk te voorkomen. De voorzieningenrechter toetst deze verzoeken streng. Als de verwachting is dat het besluit in essentie in rechte in stand blijft, wijst de rechter het verzoek af. De boetehoogte alleen is bijvoorbeeld geen reden om publicatie tegen te houden. In 2019 mocht de ACM van de voorzieningenrechter 5 van de 7 voorgelegde besluiten publiceren.

ACM in feiten & cijfers

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

ACM als organisatie

ACM en de wetenschap

De ACM werkt samen met de academische wereld en andere toezichthouders om kennis van buiten naar binnen te halen, te delen en op te bouwen. We gebruiken bijvoorbeeld steeds vaker gedragswetenschappelijke inzichten. Ook publiceren we geregeld papers in wetenschappelijke tijdschriften. Enkele ACM'ers geven daarnaast in deeltijd les. Ook ondersteunen we de bijzondere leerstoel 'Innovatie en Mededinging' bij Tilburg University.

In 2019 hield de ACM een internationale data workshop in Museum COMM. Naast een aantal hoofden van mededingingsautoriteiten waren veel internationale collega's en ACM'ers aanwezig die zich specifiek met data-onderwerpen bezighouden. Sprekers van onder meer de Duitse en de Britse autoriteit vertelden over hun activiteiten op het gebied van data, zowel inhoudelijk als organisatorisch.

Diversiteit en inclusie

De ACM streeft naar een divers personeelsbestand en een inclusieve werkomgeving waar alle medewerkers zich thuis voelen. Dit doen we ACM-breed en in diverse kleine groepen, zoals het 'ACM Roze Netwerk' en 'JongACM'. Diversiteit en inclusie helpen ons om problemen in de markt breed te detecteren, te begrijpen en vervolgens de beste oplossingen te kiezen.

Met de volle steun van het bestuur is in 2018 het Team Diversiteit & Inclusie opgericht. Dit team heeft in 2019 al verschillende initiatieven, workshops en evenementen georganiseerd, zoals de Week van de Diversiteit, JongACM bij de top en een training onbevooroordeeld selecteren. Verder is er in 2019 binnen de ACM aandacht geschonken aan themadagen zoals Internationale Vrouwendag, IDAHOT en Internationale Mannendag. Ook voer de ACM dit jaar weer mee op de boot van Dutch Government Pride.

Daarnaast ondertekende de ACM in 2019 het Charter Diversiteit en het Charter Talent naar de Top. En gaan we deelnemen aan de Nederlandse InclusiviteitsMonitor. Hiermee onderstrepen we onze ambities en commitment op het gebied van diversiteit en inclusie en kunnen we gerichte interventies doen in ons beleid en in onze praktijk om een inclusieve(re) ACM te worden.

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, dat beslist over de uitkomst.

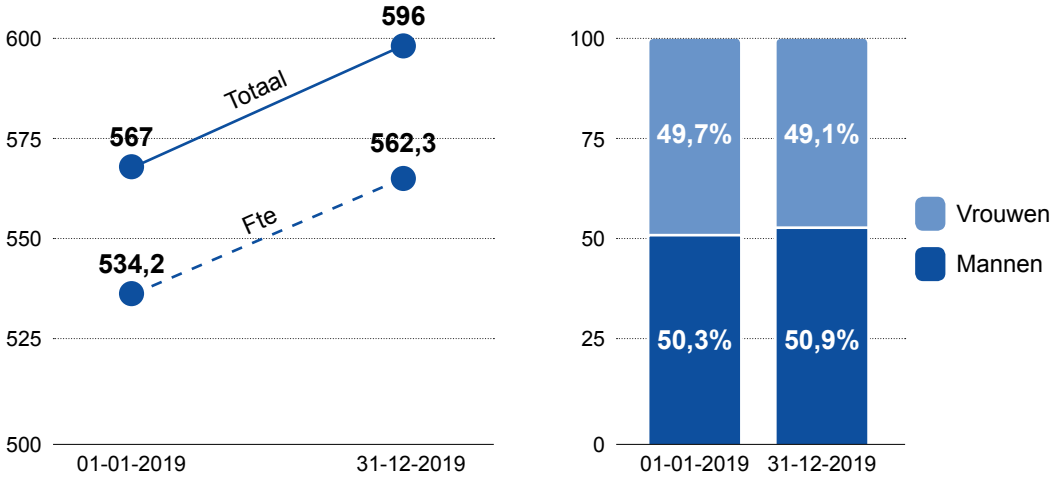
De klachten die niet in behandeling zijn genomen, betreffen vooral tips en signalen over bedrijven waarop de ACM toezicht houdt. In alle gevallen waren de indieners tevreden met onze afhandeling. De klachten over de ACM en ACM-medewerkers zijn divers van aard, zoals bijvoorbeeld over de incasso van facturen door ACM, over het spamformulier en over het handelen van de ACM bij het faillissement van een energieleverancier. Over 1 klacht nam de ACM een formele beslissing.

Figuur 1: Klachten tegen de ACM of ACM-medewerkers

Totaal aantal klachten	2019	2018
Nieuwe klachten in 2019:	**97**	**41**
Klachten uit 2018 in 2019 afgerond:	**7**	**2**
Klachten uit 2019 worden in 2020 afgerond:	**4**	**7**
Behandelde klachten		
Klachten niet in behandeling genomen:	**41**	**15**
Klachten over de ACM behandeld:	**59**	**21**
Klachten opgelost via voorlichting en toelichtingen	**49**	**16**
Klachten afgesloten omdat klager niet meer reageert:	**8**	**2**
Klachten ingetrokken:	**1**	**1**
Beslissingen bestuur ACM:	**1**	**2**

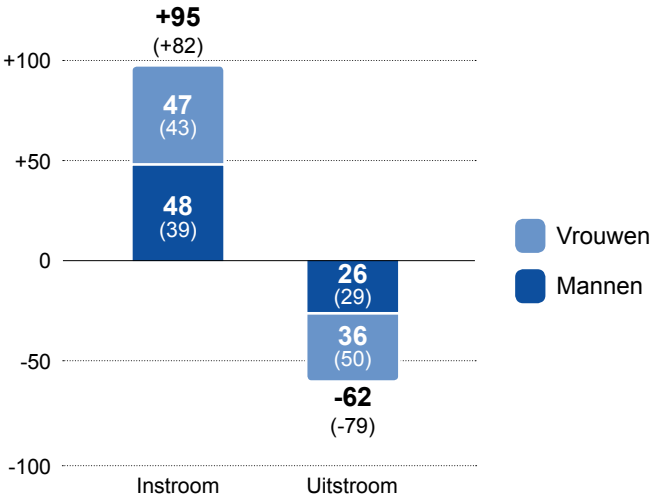
De mensen bij de ACM

Figuur 2: Bezetting op 31 december 2019



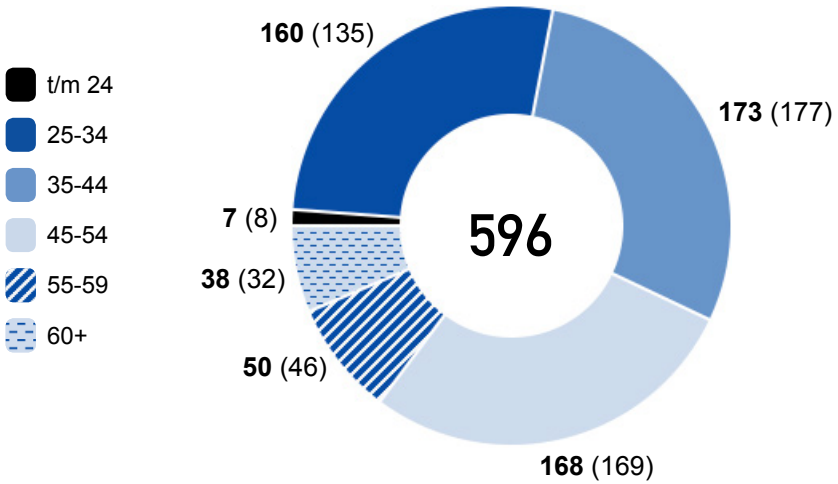
Figuur 4: In- en uitstroom

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

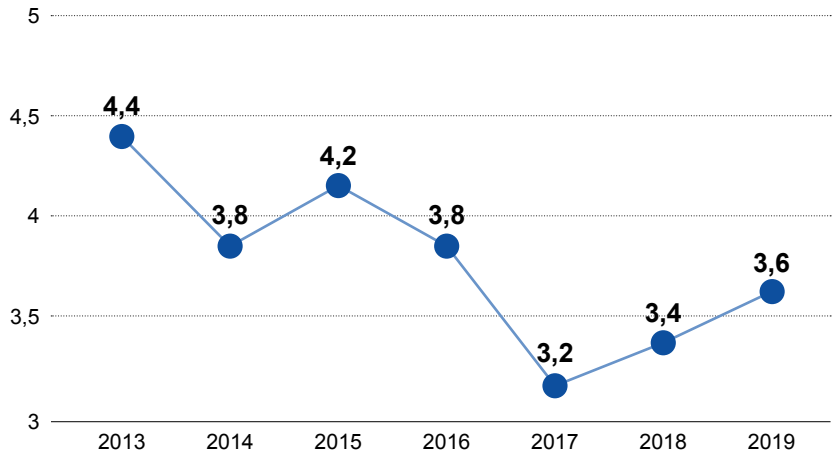


Figuur 3: Leeftijdsopbouw

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



Figuur 5: Ziekteverzuim (in %)



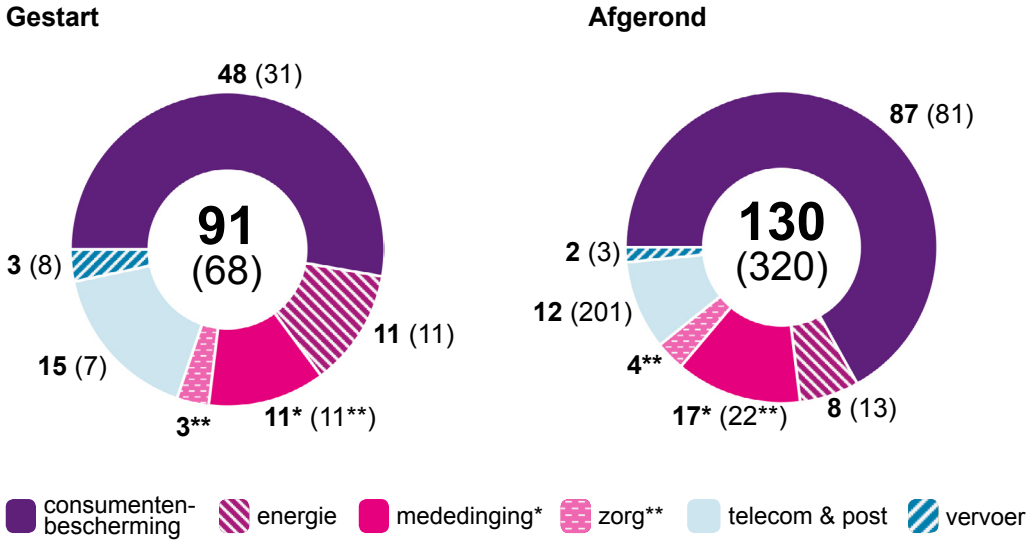
Ons toezicht in feiten en cijfers

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 vervolgens of voor deze overtreding een boete opgelegd wordt. 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.

Figuur 6: Aantal onderzoeken

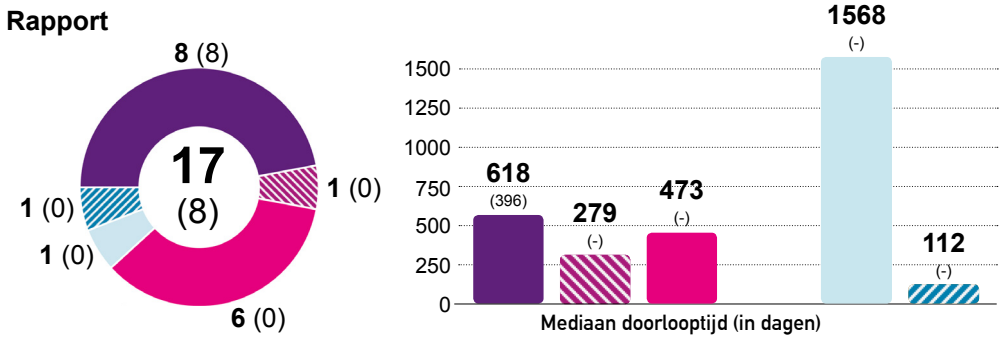
De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



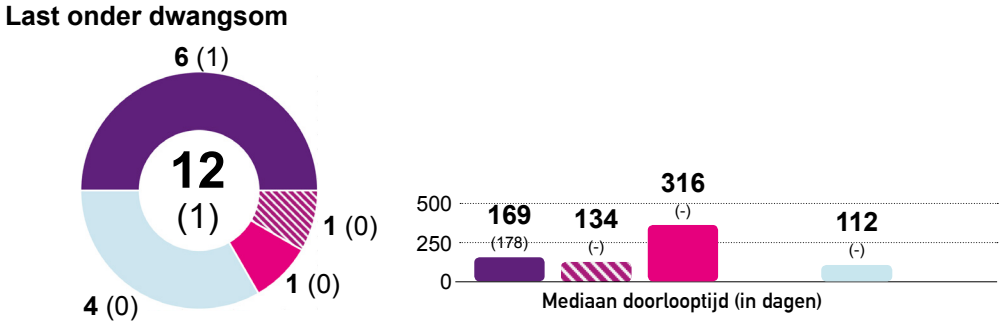
**Inclusief de onderzoeken op grond van de Wet Markt & Overheid*
***Onderzoeken op het gebied van zorg vielen in 2018 onder mededinging*

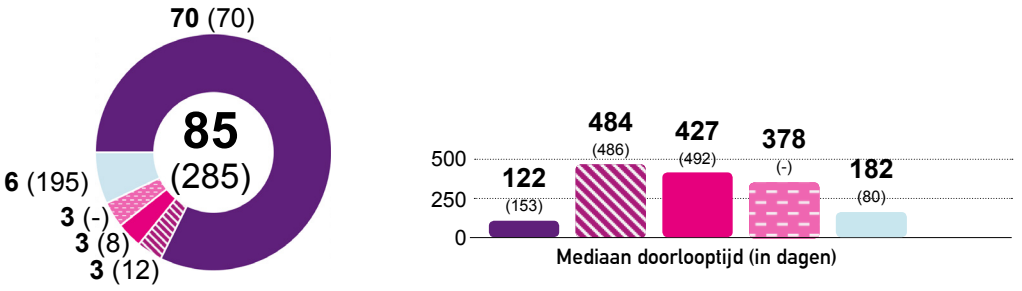
Figuur 7: Onderzoek afgerond per instrument

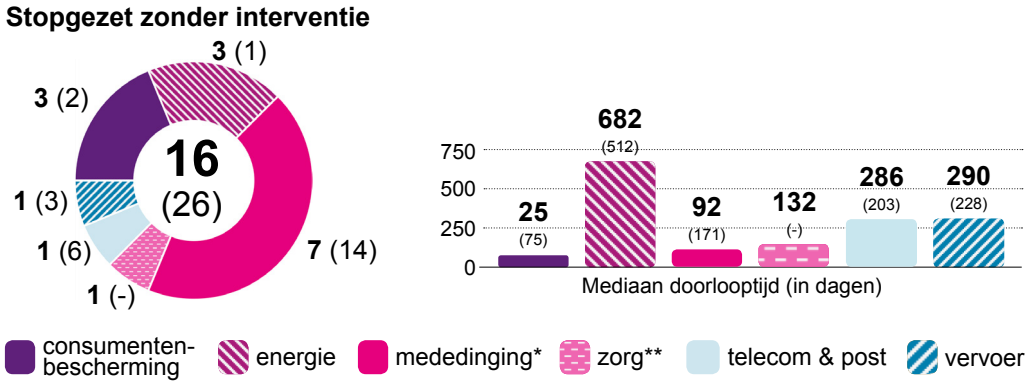
De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer. De cijfers voor mededinging in onderstaande figuren omvatten ook 4 afgeronde onderzoeken op grond van de Wet Markt en Overheid. Het gaat om 3 rapporten voor 1 onderzoek, wat een totaal geeft van 6 rapporten voor 4 onderzoeken.



Het rapport in de telecom- en postsector is een onderzoek dat ongeveer 5 jaar geleden is begonnen en afgelopen jaar heeft geresulteerd in een rapport. De hoge doorlooptijd heeft te maken met de complexiteit van de zaak (artikel 24 van de mededingingswet) en het hoge aantal (duizenden) documenten in het dossier.





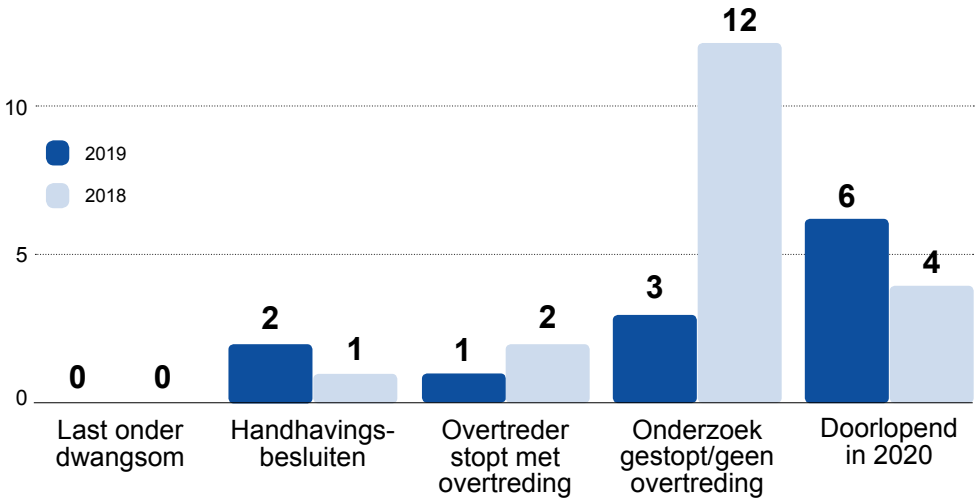


Inclusief de onderzoeken op grond van de Wet Markt & Overheid
***Onderzoeken op het gebied van zorg vielen in 2018 onder mededinging*

Onderzoeken op grond van Wet Markt & Overheid

De overheid, bijvoorbeeld een gemeente, mag optreden als ondernemer en 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. In 2019 waren er in totaal 12 van deze onderzoeken.

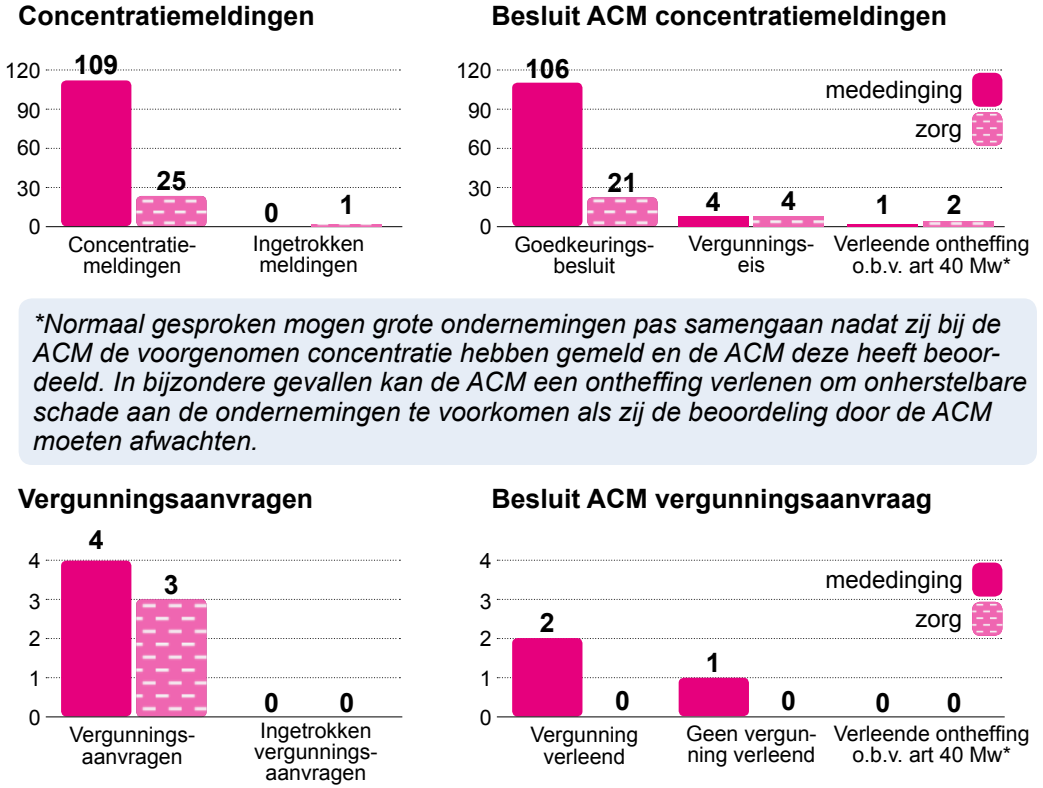
Figuur 8: Onderzoek Wet Markt & Overheid per instrument



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 een diepgaand onderzoek nodig is. Als de ACM zich na de eerste fase zorgen maakt over de gevolgen voor de concurrentie, moeten bedrijven een vergunning aanvragen. De ACM doet dan verder onderzoek in de tweede fase. Omdat sommige zaken over de jaargrens heen lopen, is het aantal gemelde concentraties niet gelijk aan het aantal besluiten. Het jaar 2019 heeft een forse toename in het aantal concentratiezaken laten zien. Dat betrof niet alleen het aantal zaken maar ook de complexiteit van zaken. Meerdere zaken moesten uitvoerig onderzocht worden en waren daarom vergunningsplichtig.

Figuur 9: Concentraties



**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.*

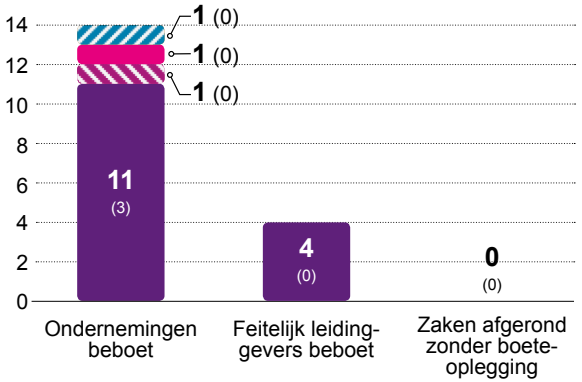
Nieuw opgelegde boetes

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 2019 heeft de ACM in totaal 18 boetes (in primo) opgelegd, waarvan 4 aan een feitelijk leidinggevende. Deze boetestand is exclusief lasten onder dwangsom en de berekende wettelijke rente.

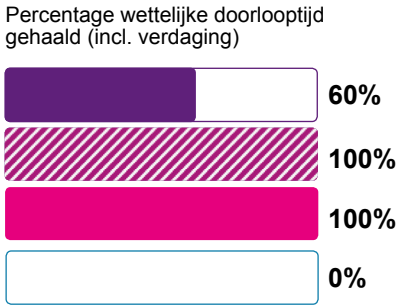
Figuur 10: Opgelegde boetes en doorlooptijden

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

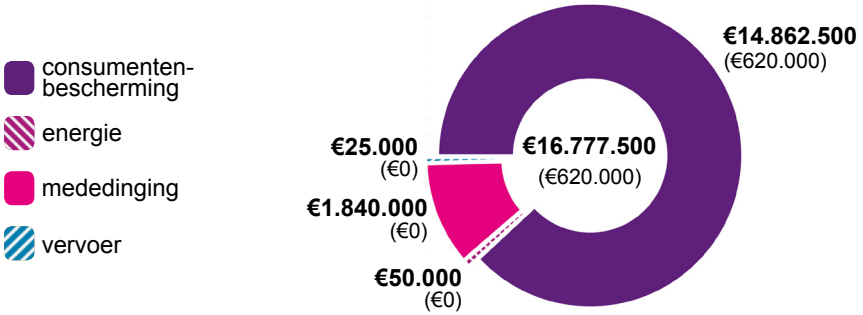
Aantallen nieuw opgelegde boetes



Doorlooptijden boetes



Nieuw opgelegde boetes in euro's



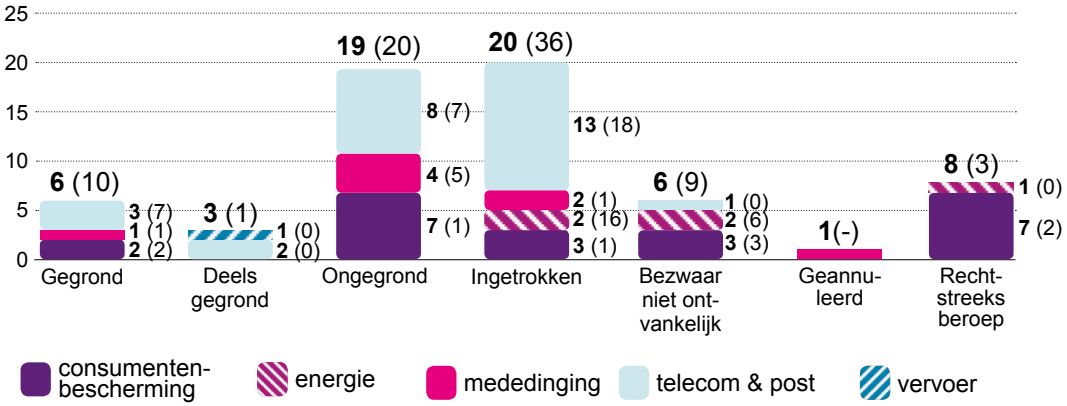
Bezwaar en beroep

Wanneer een partij het niet eens is met een besluit van de ACM, kan deze partij 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; bij een verdaging bedraagt deze termijn 84 dagen. Voor alle rechtsgebieden geldt dat de ACM in 2019 een hoog percentage van de bezwaren binnen de wettelijke termijn heeft afgedaan.

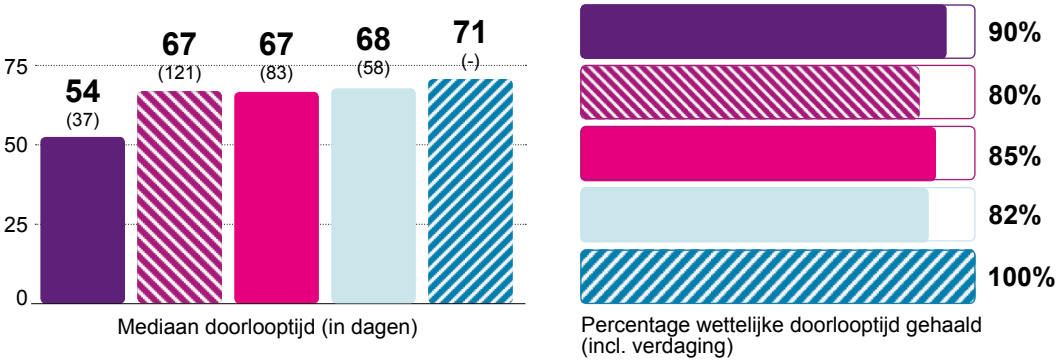
Figuur 11: Afgeronde bezwaren

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

Aantallen afgeronde bezwaren

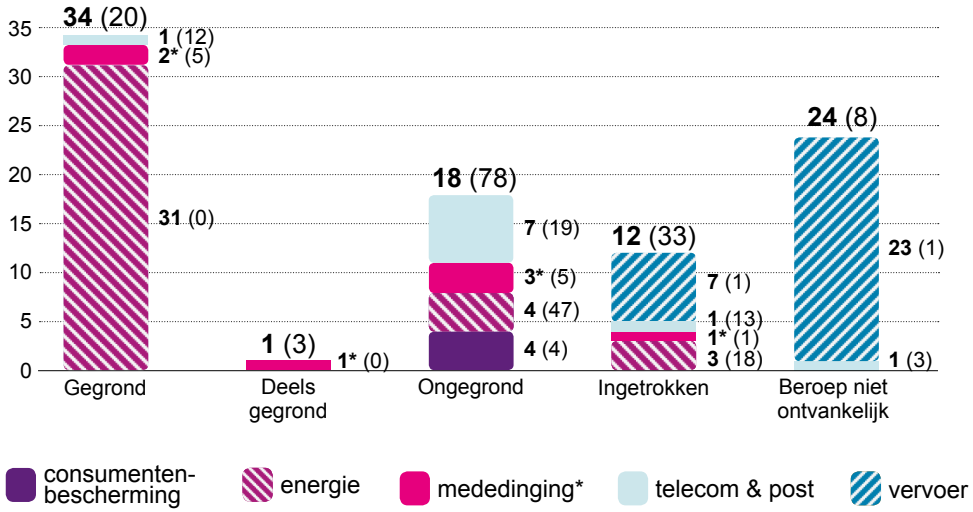


Doorlooptijden bezwaren



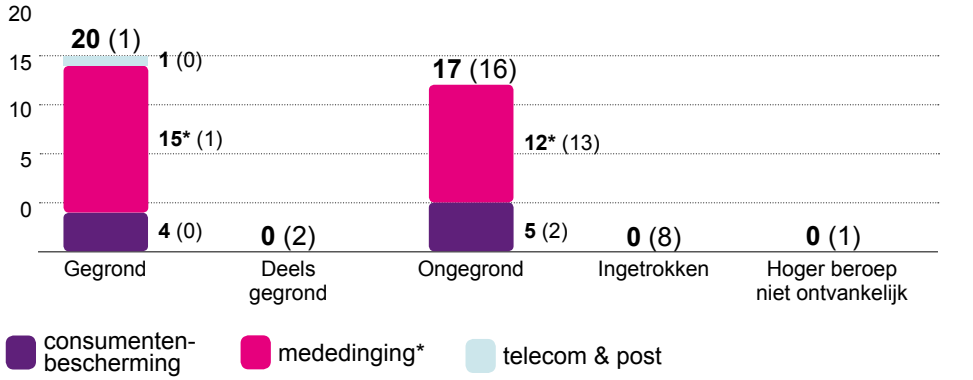
Figuur 12: Afgeronde beroepen

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



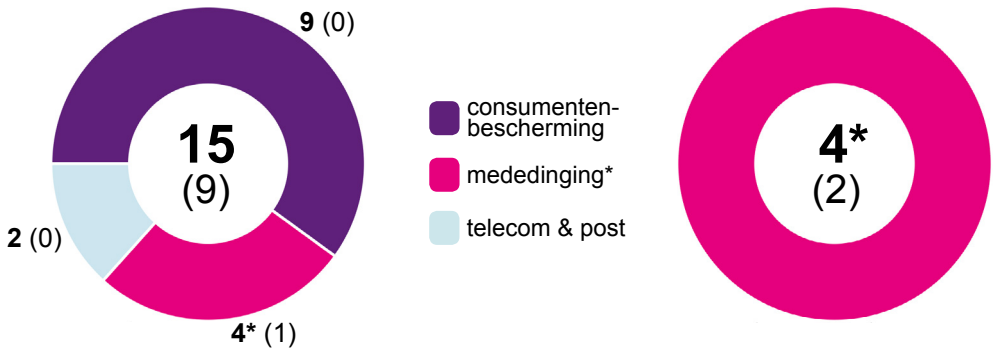
Figuur 13: Afgeronde hoger beroepen**

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



*De cijfers voor mededinging zijn in figuren 12, 13 en 14 inclusief procedures op het gebied van zorg
**Hierbij gaat het om het gegrond dan wel ongegrond verklaren van het beroep tegen een besluit van de ACM

Figuur 14: Voorlopige voorzieningen*** en civiele procedures

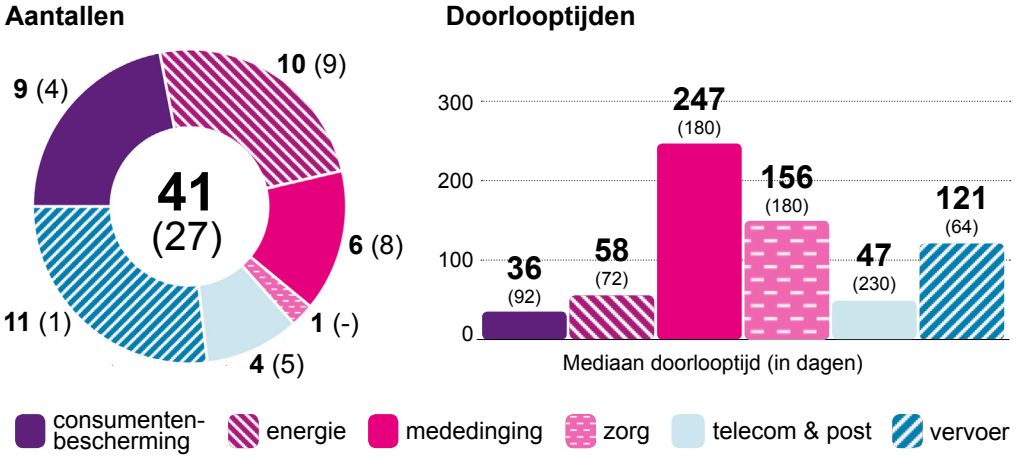


***Inclusief voorlopige voorzieningen waarvoor geen zitting is geweest vanwege intrekking*

Handhavingsverzoeken

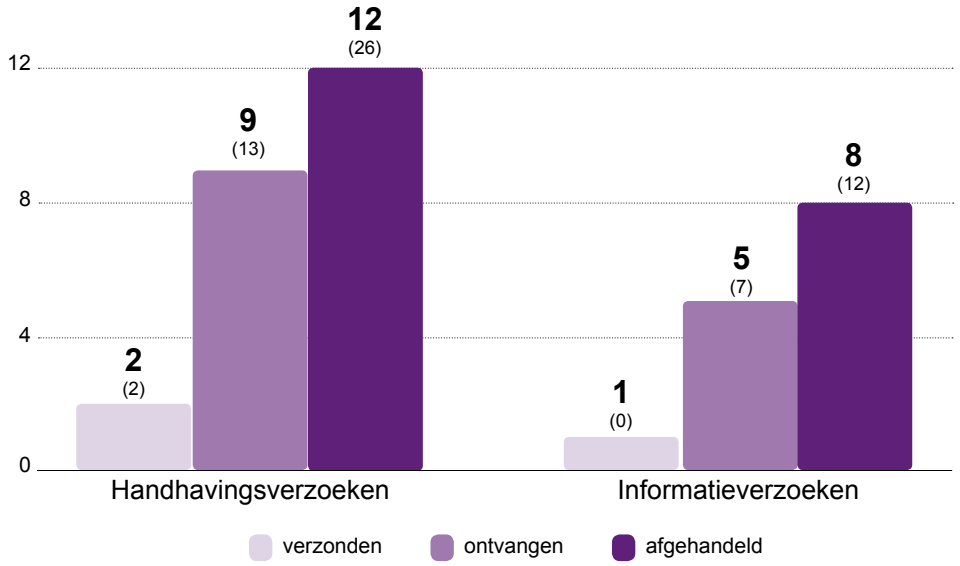
De ACM ontvangt veel waardevolle tips, signalen en klachten. Wanneer een formele klacht wordt ingediend is sprake van een handhavingsverzoek. De ACM behandelt deze verzoeken zorgvuldig. Andere klachten, tips en signalen zijn verderop in dit jaarverslag verwerkt.

Figuur 15: Handhavingsverzoeken



Figuur 16: Europese informatie- en handhavingsverzoeken

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. De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

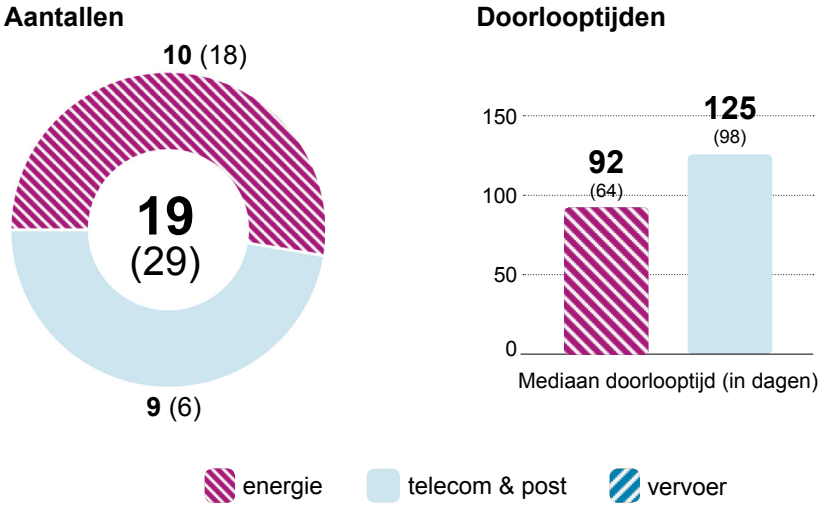


Geschillen in gereguleerde sectoren

Consumenten en bedrijven zijn het niet altijd eens met de werkwijze van beheerders of aanbieders in de energie-, telecom-, post- en vervoersector. 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. Dit gebeurde in 2019 bij 5 geschillen. Zowel in de energiesector als in de telecom- en postsector is er sprake van een mediaan doorlooptijd die hoger is dan in 2018, wat voornamelijk te maken heeft met de afronding van een aantal complexe, langlopende zaken in 2019 en het lage aantal totaal afgeronde geschillen.

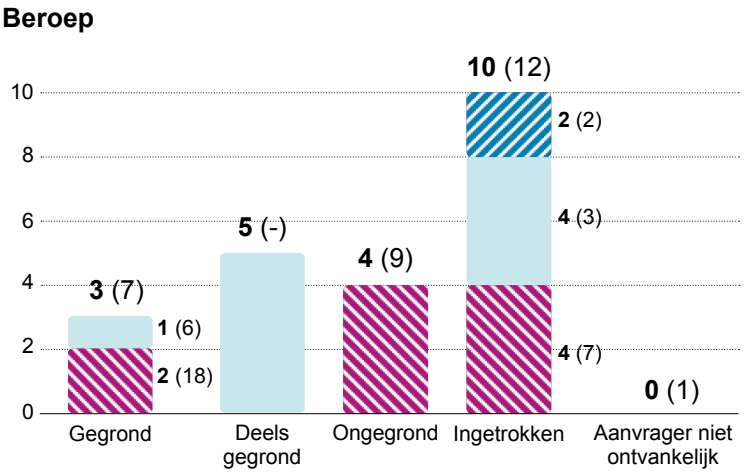
Figuur 17: Geschillen in gereguleerde sectoren

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



Figuur 18: Beroep geschillen in gereguleerde sectoren

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

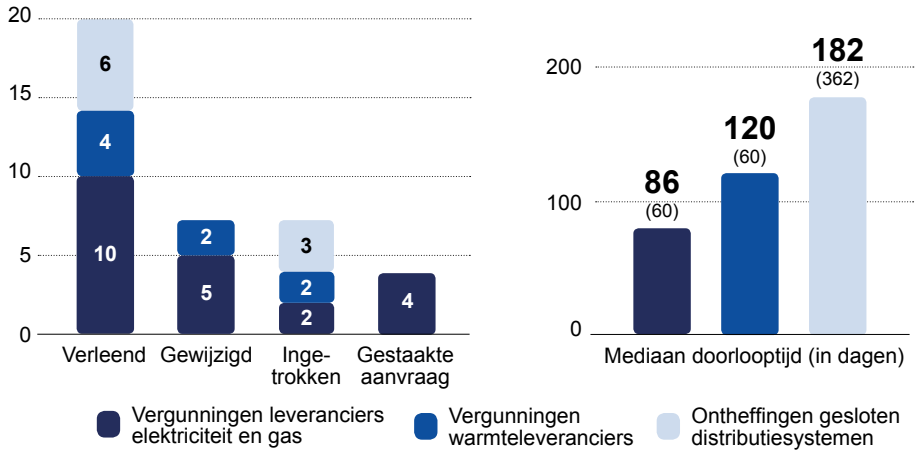


Vergunningen en ontheffingen

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. In 2019 werden 6 ontheffingen verleend.

Figuur 19: Afgeronde vergunningen en ontheffingen

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

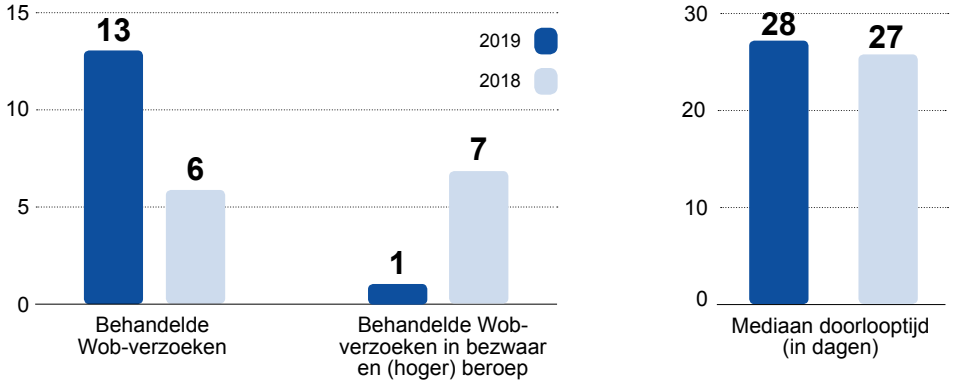


De aanvragen voor het verlenen van ontheffing voor het aanwijzen van een netbeheerder zijn over het algemeen complexe zaken. In de praktijk wordt gemerkt dat de volledige beslistermijn (in totaal 1 jaar) nodig is om de aanvragen te behandelen. In overleg met betrokken partijen en met het oog op een zorgvuldige voorbereiding behandelt de ACM de aanvragen zo snel als mogelijk. In 2019 werd 88% van de aanvragen binnen de geldende beslistermijn afgerond.

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). Nadat de afgelopen jaren een trendmatige afname van het aantal verzoeken om openbaarmaking zichtbaar was (steeds ten opzichte van het voorgaande jaar), is in 2019 voor het eerst weer sprake van een toename van het aantal verzoeken. Bij 6 Wob-verzoeken is de wettelijke termijn van 28 dagen overschreden.

Figuur 20: Behandelde Wob-verzoeken

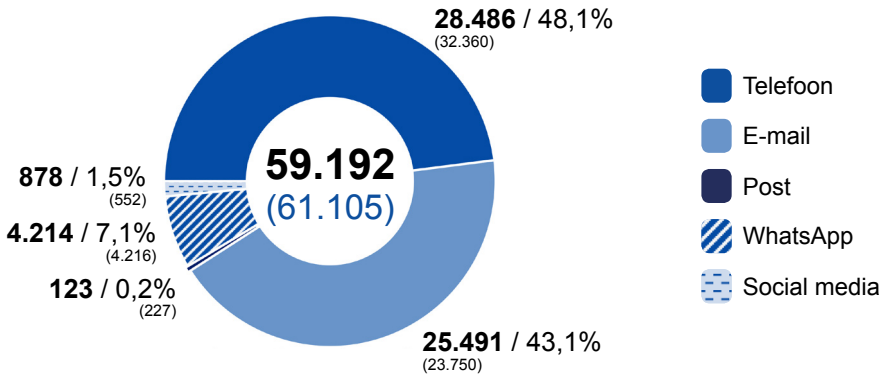


Meldingen consumenten

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. De ACM baseert haar toezicht in hoge mate op het aantal meldingen dat binnenkomt.

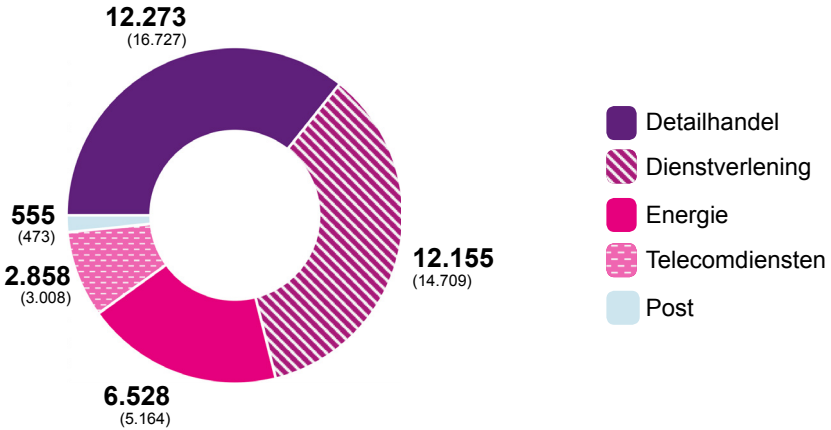
Figuur 21: Meldingen via ACM ConsuWijzer

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



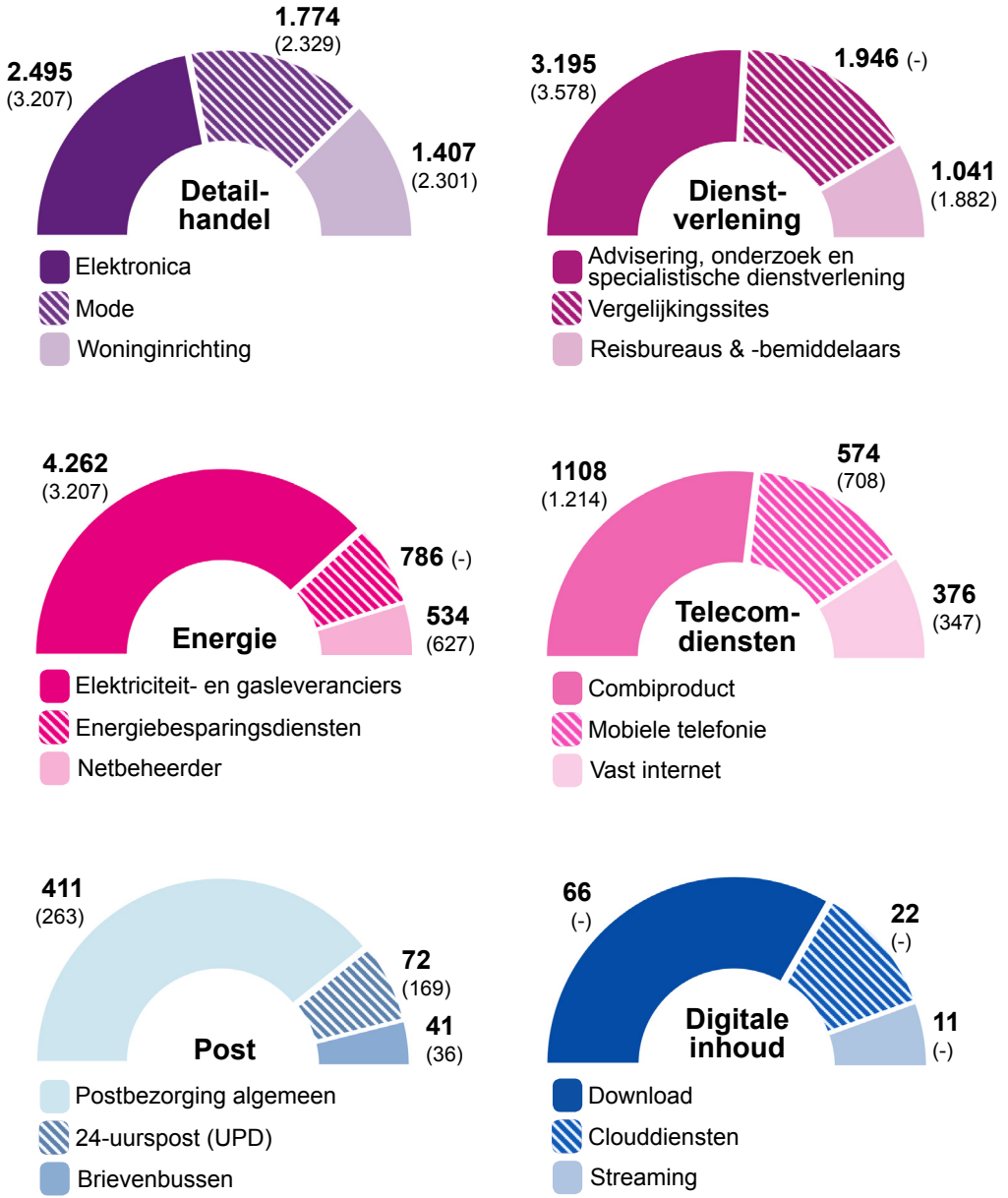
Figuur 22: Top 5 sectoren consumentenmeldingen

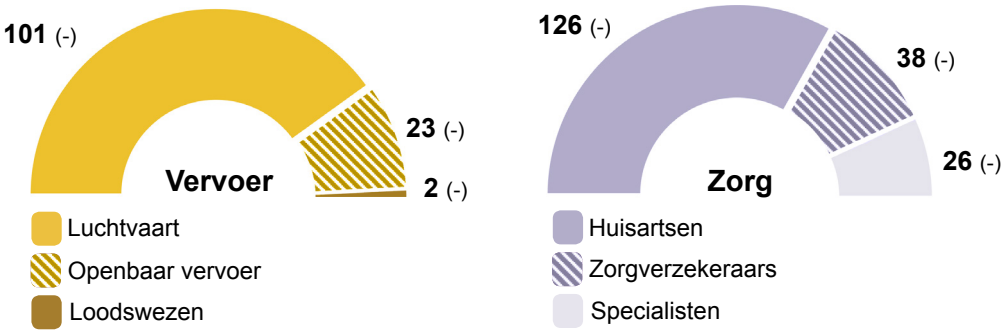
De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



Figuur 23: Top 3 consumentenmeldingen per sector

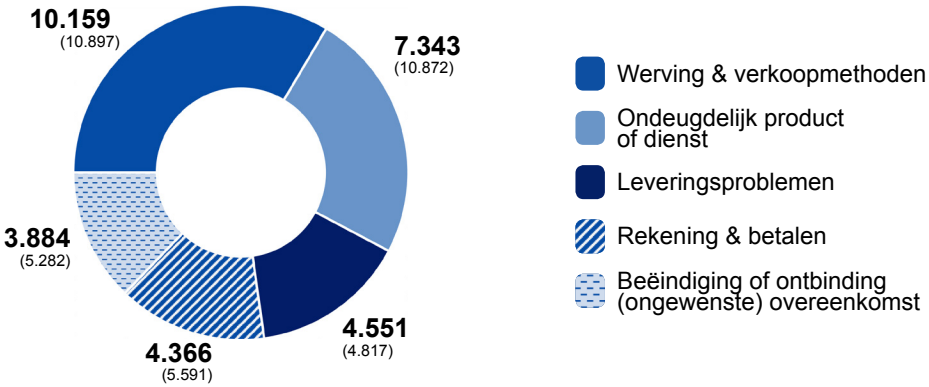
De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.





Figuur 24: Top 5 aard van de klacht consumentenmeldingen

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

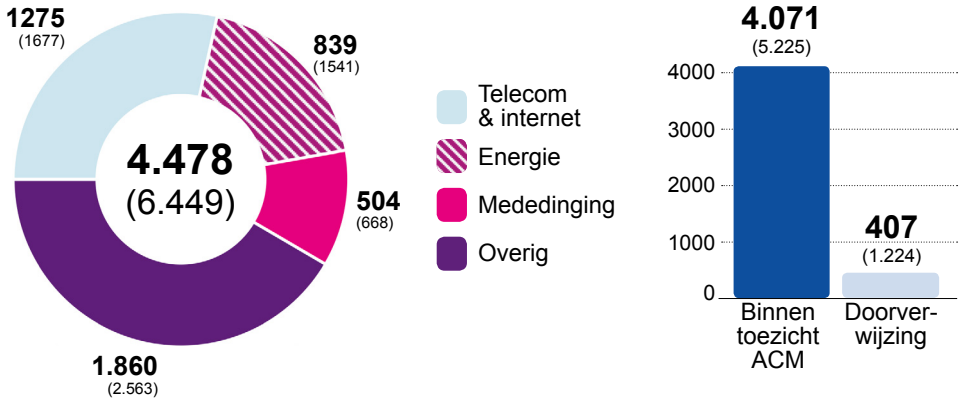


Meldingen bedrijven

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. In 2019 ontving de ACM 4.478 meldingen van bedrijven; een daling ten opzichte van 2018, toen de ACM 6.449 meldingen ontving. Na optreden van de ACM zijn de meldingen van bedrijven over lijnkaping sterk afgenomen. Daarnaast registreert de ACM meldingen van zpp'ers over onterechte energiecontracten voortaan via ACM ConsuWijzer waardoor de meldingen aan het bedrijvenloket dalen.

Figuur 25: Meldingen via het bedrijvenloket

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

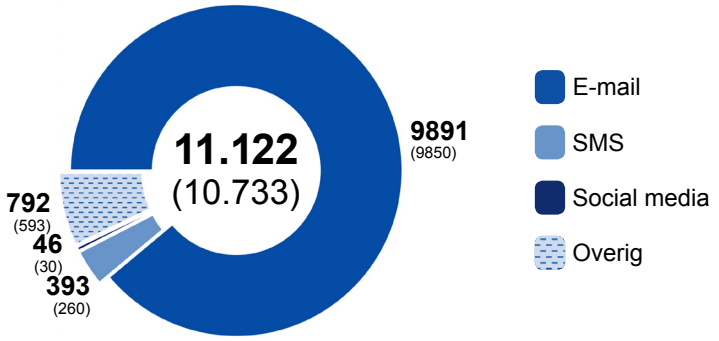


Spamklacht

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.

Figuur 26: Aantal meldingen Spamklacht

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.

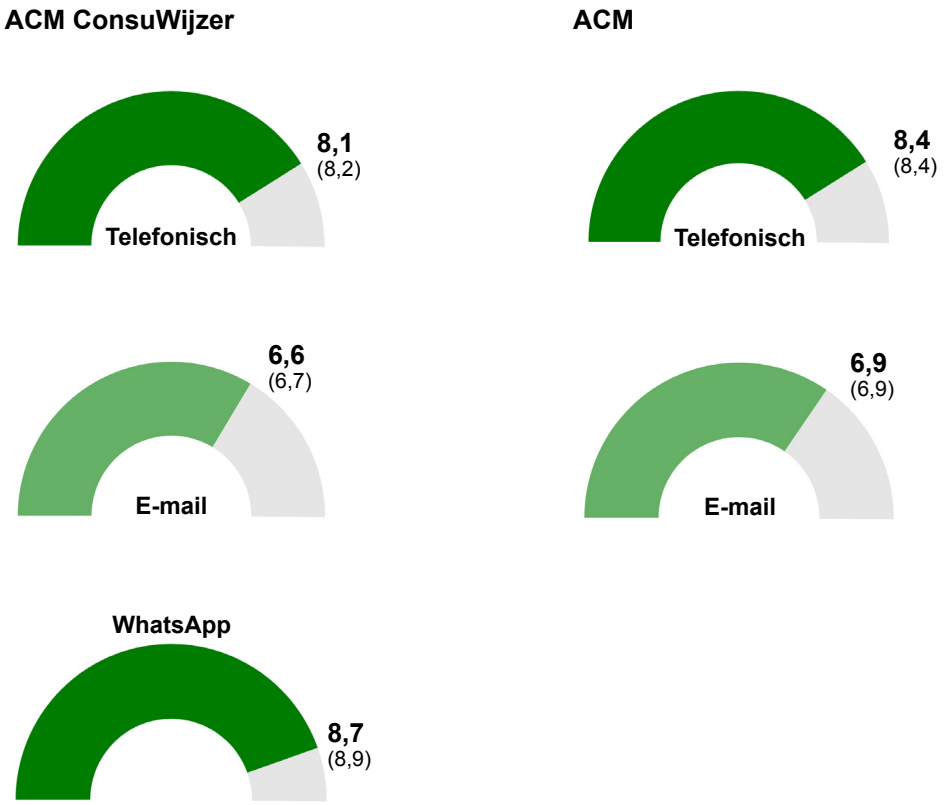


Tevredenheid klantcontact

Voor de websites acm.nl en consuwijzer.nl gebruikt de ACM sinds 2019 een andere methodiek om tevredenheid te meten: websitebezoekers kunnen direct inhoudelijke feedback geven. Hiermee verbetert de ACM continu beide sites.

Figuur 27: Tevredenheid klantcontact ACM en ACM ConsuWijzer

De cijfers tussen haakjes geven de cijfers uit 2018 weer.



Registraties

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

Figuur 28: Overzicht registraties diverse marktpartijen

Registraties aanbieders elektronische communicatie	Eindstand 2018	Nieuwe registraties	Beëindigde registraties	Eindstand 2019
Openbaar elektronisch communicatienetwerk	930	104	46	988
Openbare elektronische communicatiedienst	1082	192	71	1.203
Bijbehorende faciliteiten	101	25	3	123
Registraties aanbieders post				
Postvervoerdiensten	129	8	11	126

Figuur 29: Overzicht registraties Elektronische Communicatie

	2018	2019
Aantal nieuwe en beëindigde registraties Elektronische communicatie	313	399
Percentage registraties binnen wettelijke termijn	100%	100%

Jaarrekening ACM 2019

Opbouw jaarrekening ACM

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

De jaarrekening heeft betrekking op heel 2019. In de tabellen in deze jaarrekening is sprake van afronding op hele euro's. Hieronder 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

Onderstaande tabel geeft de stand weer van de uitgaven over 2019 en 2018.

Tabel 1: Uitgaven ACM organisatie (in euro)

	2019	2018
Personele uitgaven		
Loonkosten	48.338.542	44.008.588
Inhuur	4.271.498	3.858.761
Reis- en verblijfkosten	1.443.390	1.267.629
Opleidingen	883.643	691.876
Overige personeelskosten	282.163	660.996
Landsadvocaat	704.475	579.971
Totaal personeel	55.923.712	51.067.822
Materiële uitgaven		
Huisvesting	4.079.187	3.311.330
Onderzoek	3.874.059	2.805.315
ICT	7.158.258	5.283.985
Catering/beveiliging/schoonmaak	1.060.632	543.647
Kantoorinrichting en benodigdheden	649.076	467.050
Voorlichting en evenementen	126.053	116.916
Overige materiële kosten	101.129	86.485
Uitbetaalde schadevergoedingen	120.000	1.722.000
Totaal materieel	17.168.392	14.336.727
Totaal uitgaven	**73.092.104**	**65.404.549**

Toelichting tabel 1
De loonkosten laten een stijging ten opzichte van 2018 zien. Dit heeft meerdere oorzaken. Als gevolg van het eerder afgesloten onderhandelaarsakkoord arbeidsvoorwaardenovereenkomst sector Rijk, hebben alle medewerkers in januari 2019 een eenmalige uitkering ontvangen. Met ingang van 2019 zijn de salarisbedragen van het Bezoldigingsbesluit Burgerlijke Rijksambtenaren (BBRA) met 2 procent verhoogd.

Eind 2018 is, in verband met onderbezetting, door de ACM fors ingezet op de werving van nieuwe medewerkers. In 2019 is de bezetting hierdoor in lijn gekomen met de benodigde personele capaciteit. Deze hogere gemiddelde bezetting werkt door op de uitgaven voor reis- en verblijfkosten en opleidingen.

De uitgaven voor inhuur zijn ten opzichte van 2018 gestegen. In 2019 zijn noodzakelijke investeringen in de ICT-infrastructuur en de doorontwikkeling van de informatievoorziening van de ACM gedaan waarvoor extra specialistische inhuur nodig was. Deze investeringen zijn tevens de oorzaak van de toename in de uitgaven voor ICT.

In vergelijking met 2018 zijn de overige personeelskosten met 0,4 miljoen euro gedaald. In 2018 was een piek in de uitgaven door extra inzet op werving en selectie. Daarnaast organiseerde de ACM in 2018 een congres vanwege haar 5-jarige bestaan.

De stijging in de uitgaven voor huisvesting is veroorzaakt door nagekomen afrekeningen voor gebouw gebonden servicekosten van het Rijksvastgoedbedrijf over de jaren 2016 en 2017.

In 2019 zijn schoonmaakkosten betaald over geheel 2019 en een deel van 2018. Hierdoor vallen de uitgaven voor schoonmaakkosten hoger uit.

In 2019 is op beperkte schaal verouderd kantoormeubilair vervangen.

Verder is geïnvesteerd in afvalunits voor het scheiden van de diverse afvalstromen. Dit in navolging van de Rijksbrede doelstelling om het restafval terug te dringen.

In verband met aansprakelijkheidsstelling na gerechtelijke procedures heeft de ACM in 2019 schadevergoedingen betaald.

Claims
De ACM heeft 30 claims in behandeling, waarvan 28 een gezamenlijke waarde hebben van 39,9 miljoen euro. De waarde van de overige claims is nog niet bepaald.

1.2 Ontvangsten ACM organisatie
De onderstaande tabellen geven de stand weer van de ontvangsten over 2019 en 2018.

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.

Tabel 2: Ontvangsten ACM organisatie (in euro)

	2019	2018
Telecom		
Elektronische communicatie	3.354.340	3.623.548
Nummers	2.101.366	2.395.519
Bemiddelingsdiensten	940.197	798.379
Totaal Telecom	6.395.903	6.817.447
Post		
Universele Dienstverlening	69.452	290.489
Niet Universele Dienstverlening	1.286.107	1.566.646
Totaal Post	1.355.559	1.857.135
Energie		
Regionale netbeheerders Elektriciteit	789.470	583.753
Regionale netbeheerders Gas	431.020	1.017.285
Landelijk netbeheerder Elektriciteit	4.186.967	3.248.644
Landelijk netbeheerder Gas	2.703.628	3.026.614
Vergunninghouders Warmte	483.355	259.914
Totaal Energie	8.594.440	8.136.210
Melding fusies	2.380.183	1.769.397
Vergunning energieleveranciers	13.990	10.791
Ontvangen Personeel/Materieel	192.473	914.025
Totaal ontvangsten	**18.932.548**	**19.505.005**

Toelichting tabel 2
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 die voor de taakuitoefening nodig is. De ontvangsten van 2019 zijn grotendeels gebaseerd op de uitgaven aan de marktcategorie in 2018.

Telecom: De ontvangsten van Elektronische Communicatie zijn in lijn met de regeling doorberekening kosten. Voor de bemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden was in 2019 zowel de aanwijzing over de periode tot 30 september 2018 als voor de periode 1 oktober 2018 tot 30 september 2023 van kracht. In 2019 is naast de vergoeding voor het laatste jaar van de vorige aanwijzing ook het eerste jaar van de huidige aanwijzing in rekening gebracht bij de betrokken marktorganisaties.

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

Energie: De ontvangsten voor de landelijk netbeheerder Elektriciteit zijn gestegen. Dit komt door werkzaamheden in 2018 voor de implementatie van Europese codes. De ontvangsten voor de regionale netbeheerders gas zijn gedaald. Dit komt doordat in 2018 minder werkzaamheden voor code wijzigingen gas zijn uitgevoerd.

Vervoer (niet in de tabel opgenomen i.v.m. saldo nihil): Conform de Regeling doorberekening kosten ACM heeft de ACM in 2019 in totaal 0,7 miljoen euro geïnd voor de registerloodsen en luchtvaart voor het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De ontvangst is in 2019 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 2019 in totaal 0,1 miljoen euro geïnd voor betalingsverkeer voor het ministerie van Financiën. De ontvangst is in 2019 overgemaakt aan het ministerie van Financiën.

Tabel 3a: Ontvangsten sancties (in euro)

	2019	2018
Sancties (incl. wettelijke rente)	17.485.863	23.806.419
Totaal ontvangsten sancties	**17.485.863**	**23.806.419**

Tabel 3b: Terugbetalingen sancties (in euro)

	2019	2018
Terugbetaalde sancties (incl. wettelijke rente)	45.571.087	8.704.249
Totaal terugbetalingen sancties	**45.571.087**	**8.704.249**

Toelichting tabel 3a en 3b

Sancties die de ACM heeft opgelegd 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 nu 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 onderscheid gemaakt tussen de ontvangsten en de terugbetaalde sancties.

1.3 Openstaande vorderingen ACM organisatie

De onderstaande tabellen geven de openstaande vorderingen per 31 december 2019 en per 31 december 2018 aan.

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

	2019	2018
Telecom		
Elektronische communicatie	8.555	70.176
Nummers	108.732	292.029
Bemiddelingsdiensten	769.366	40.229
Totaal Telecom	886.654	402.434
Post		
Niet Universele Dienstverlening	3.440	40.428
Totaal Post	3.440	40.428
Energie		
Vergunninghouders Warmte	-	1.684
Totaal Energie	-	1.684
Melding fusies	331.570	244.328
Vergunning energieleveranciers	-	500
Overige vorderingen	388.956	538.480
Totaal openstaande vorderingen	**1.610.620**	**1.227.853**

Tabel 4b: Openstaande vorderingen sancties (in euro)

	2019	2018
Sancties (incl. wettelijke rente)	23.828.674	23.502.127
Totaal openstaande sancties	**23.828.674**	**23.502.127**

Toelichting tabel 4b

Het saldo aan openstaande vorderingen voor sancties is met 0,3 miljoen euro gestegen van 23,5 miljoen euro in 2018 naar 23,8 miljoen euro per 31 december 2019. Deze mutatie is als volgt te verklaren: een daling van 17,5 miljoen euro door ontvangsten en 9,7 miljoen euro als gevolg van gerechtelijke uitspraken en buiten invorderingstelling. Door een lager openstaand saldo is de gecalculeerde openstaande wettelijke rente met 0,3 miljoen euro afgenomen. Daarnaast is er een stijging van 27,8 miljoen euro door nieuw opgelegde boetes en onder andere effecten van gerechtelijke uitspraken.

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. 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 marktcategorie 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.

Onderstaande tabel geeft de uitsplitsing weer van de uitgaven ACM Organisatie en ZBO ACM.

Tabel 5: Totale uitgaven ACM organisatie en ZBO ACM (in euro)

	2019			2018
	ACM organisatie	ZBO ACM	Totaal	Totaal
Directe materiële kosten	5.790.364	-	5.790.364	4.910.505
Resterende kosten op basis van geschreven uren bestaande uit:				
Personele kosten	55.923.712	609.831	56.533.542	51.800.358
+ indirecte materiële kosten	11.378.028	4.153	11.382.182	9.430.280
Totaal personele en indirecte materiële kosten	67.301.740	613.984	67.915.724	61.230.638
Totaal uitgaven	**73.092.104**	**613.984**	**73.706.088**	**66.141.143**

Toelichting tabel 5

De directe materiële kosten zijn in 2019 hoger dan over 2018 doordat de ACM meer besteed heeft aan onderzoek.

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.

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

	2019				2018
	Directe uren	Directe materiële uitgaven	Personele & indirecte uitgaven op basis van aandeel uren	Totaal aandeel	Totaal aandeel
Telecom	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Openbare elektronische communicatiediensten & -netwerken en bijbehorende faciliteiten	30.095	182.095	3.788.181	3.970.276	3.367.664
Nummers	20.489	100.099	2.578.969	2.679.067	2.044.253
Subtotaal Telecom	50.584	282.193	6.367.150	6.649.343	5.411.917
Post	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Universele postdienst	287	6.835	36.169	43.003	85.652
Niet-universele postdienst	6.098	84.461	767.547	852.009	1.221.455
Pakketverordening	482	-	60.641	60.641	-
Subtotaal Post	6.867	91.296	864.357	955.653	1.307.107
Energie	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Regionaal netbeheer Elektriciteit	7.768	31.386	977.724	1.009.110	789.470
Regionaal netbeheer Gas	9.868	65.502	1.242.152	1.307.654	431.020
Landelijk netbeheer Elektriciteit	36.999	253.061	4.657.104	4.910.165	4.227.467
Landelijk netbeheer Gas	14.922	92.692	1.878.301	1.970.993	2.744.128
Warmtelevering	6.999	202.876	881.008	1.083.884	481.171
Subtotaal Energie	76.556	645.517	9.636.290	10.281.807	8.673.256
Vervoer	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Registerloodsen	1.511	13.966	190.178	204.144	174.557
Luchtvaart	3.987	-	501.895	501.895	487.075
Subtotaal Vervoer	5.498	13.966	692.073	706.040	661.632
Financieel	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Betalingsverkeer	1.169	-	147.153	147.153	94.273
Subtotaal Financieel	1.169	-	147.153	147.153	94.273
Totaal marktorganisaties	**140.674**	**1.032.972**	**17.707.024**	**18.739.996**	**16.148.185**
Rijksoverheid	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
Staat/schatkist	398.886	4.757.392	50.208.700	54.966.092	49.992.958
Totaal doorberekende uren en kosten	**539.560**	**5.790.364**	**67.915.724**	**73.706.088**	**66.141.143**

NB in de tabel komen afrondingsverschillen voor

Toelichting tabel 6
Het 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 het aantal uur dat voor de taakuitoefening nodig is. Dit is de oorzaak voor de wijzigingen in het aandeel kosten per marktcategorie door de jaren heen.

3. Jaarrekening ZBO ACM

Deze paragraaf bevat de financiële verantwoording van het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) ACM en heeft betrekking op geheel 2019. 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

De onderstaande tabel geeft de stand weer van de uitgaven en ontvangsten over 2019 en 2018.

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

	2019	2018
Personele uitgaven		
Loonkosten	577.307	696.048
Reiskosten binnenland	5.849	3.672
Reis- en verblijfkosten buitenland	23.697	18.198
Diverse vergoedingen	210	350
Opleidingen	2.768	14.268
Totaal personeel	609.831	732.536
Materiële uitgaven		
Contributies en lidmaatschappen	4.153	3.715
Representatiekosten	-	343
Totaal materieel	4.153	4.058
Totaal uitgaven	**613.984**	**736.594**
Ontvangsten	162.000	162.040
Totaal ontvangsten	**162.000**	**162.040**

Toelichting tabel 7
Een bestuurswisseling leidde in 2018 tot een incidentele stijging van de personele kosten. De uitgaven van 2019 zijn in lijn met eerdere jaren. 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 2019 geen openstaande vorderingen.

4. 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 van 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