Autoriteit
Consument & Markt

Opbrengst van het werk van de ACM in 2021

De ACM wil een efficiënte en effectieve toezichthouder zijn. We willen optreden waar het echt een verschil maakt voor mensen en bedrijven. Om die reden hebben we aandacht voor de impact van ons werk. De ACM schat elk jaar hoeveel euro consumenten hebben bespaard door ons ingrijpen in de markt: dit noemen we opbrengst. Opbrengst bestaat uit de, op eenvoudige wijze geschatte, effecten van het optreden van de ACM in 2021 op de consumentenwelvaart op korte termijn. Deze opbrengst dient voorzichtig geïnterpreteerd te worden, want niet alle activiteiten van de ACM worden meegenomen, sommige effecten worden buiten beschouwing gelaten bij de opbrengstberekening en een onzekerheidsmarge geldt voor de schatting.

Methode
De methode om opbrengsten te schatten is beschreven in "Outcome ACM - Berekeningsmethode van de opbrengst van ACM", en de sinds vorig jaar doorgevoerde aanpassingen staan beschreven in "Wijzigingen methodologie berekening outcome ACM". De werkwijze is eerder getoetst door het Centraal Planbureau (CPB), zie bijvoorbeeld jaarverslag 2013 en jaarverslag 2014, en de aanpassingen zijn met een aantal economische experts besproken in een klankbordgroep.

Bij het schatten van de opbrengst beschouwt de ACM vooral effecten op prijs, en benoemt in sommige gevallen ook meer kwalitatieve effecten op kwaliteit, investeringen en innovaties. Die laatste zijn meer lange-termijneffecten: deze schattingen zijn moeilijker te maken en intrinsiek onzekerder.

De gehanteerde uitgangspunten voor de opbrengstschatting op de verschillende toezichtsactiviteiten van de ACM zijn:

- De opbrengst kan op eenvoudige wijze worden geschat
- De opbrengst kan met enige mate van zekerheid in geld uitgedrukt worden
- We beschouwen de verwachte toekomstige opbrengst voor de consument op de korte termijn
- De opbrengst wordt zo veel mogelijk per zaak gepresenteerd, of per combinatie van vergelijkbare zaken wanneer dit vanwege vertrouwelijkheden niet kan
- De verwachte duur van een opbrengst is veelal 3 jaar. In dat geval neemt de ACM de opbrengst van een zaak in 2021 ook mee bij de opbrengsten in 2022 en in 2023. De ACM geeft expliciet aan wanneer zij verwacht dat de duur anders is.

Deze uitgangspunten zijn in lijn met de internationale methode voor opbrengstschatting van de OESO en andere autoriteiten.

Opbrengst 2021: € 525 miljoen
Het werk van de ACM heeft over 2021 ongeveer € 525 miljoen voor consumenten opgeleverd. Deze opbrengst bestaat uit:

- Ongeveer € 50 miljoen voor werkzaamheden die in 2021 zijn afgerond
- Ongeveer € 475 miljoen voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2021

Alle bedragen worden gepresenteerd in prijzen van 2021. Dit betekent dat bedragen uit voorgaande jaren voor inflatie zijn gecorrigeerd. De opbrengst van € 525 miljoen is de optelling van de verschillende toezichtsactiviteiten van de ACM. De ACM benadrukt dat de opbrengsten tussen toezichtsactiviteiten niet altijd goed te vergelijken zijn. Dit komt omdat bij sommige activiteiten de opbrengsten met minder onzekerheid te schatten en te monetariseren zijn dan de opbrengsten van andere activiteiten. Daarom presenteren we de opbrengst per toezichtsactiviteit en zoveel mogelijk per zaak in de volgende hoofdstukken.

De ACM gaat bij de schattingen uit van voorzichtige aannames. Daarom worden sommige effecten die moeilijk kwantificeerbaar zijn buiten beschouwing gelaten, waardoor de werkelijke opbrengst zowel hoger als lager kan uitkomen dan wat we rapporteren. Voorbeelden van zulke effecten zijn de afschrikwekkende werking van de interventies van de ACM of de effecten van toezicht op investeringen en innovatie.

Verder zijn de schattingen gericht op korte-termijneffecten, zodat bijvoorbeeld lange-termijneffecten van duurzaamheidsinvesteringen, buiten beschouwing worden gelaten. Bovendien richt de opbrengstschatting van bijvoorbeeld de telecommarkt zich op de prijs, maar de invloed op kwaliteit van producten en diensten laten we buiten beschouwing. De gerapporteerde opbrengsten dienen dus voorzichtig te worden geïnterpreteerd. Voorts worden bedragen afgerond om niet de suggestie te wekken dat het hier exacte berekeningen betreft. Hierdoor kan het totaalbedrag anders zijn dan de som van de afzonderlijke bedragen.

1 Opbrengst Consumententoezicht

In 2021 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het consumententoezicht ongeveer € 46 miljoen. De opbrengst van het consumententoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2021 is ongeveer € 2,2 miljoen en is gebaseerd op snelle interventies en vier zaken:

1. Huurbemiddelingskosten
2. Slotenmakers
3. Prijstransparantie laadpalen
4. Prijstransparantie vastrecht Budget Energie
5. Snelle interventies

De opbrengst van zaken uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2021 is ongeveer € 44 miljoen euro en is gebaseerd op meerdere snelle interventies en zaken:

1. Tarieventoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt
2. Online dating
3. Consumentenbescherming ZZP’ers energie
4. Huurbemiddelingskosten
5. Transparantie Telecom
6. Misleiding keukenbedrijven
7. Vergoeding terugleveren energie
8. Snelle interventies

1.1. Voorlichting door ACM ConsuWijzer en het Bedrijvenloket

Voorlichting via ACM ConsuWijzer en het Bedrijvenloket is een belangrijke bron van informatie voor consumenten en ondernemers. Deze informatie is lastig mee te nemen in de geschatte opbrengst. Wij beschrijven daarom hieronder het bereik en effect van voorlichting in relevante kengetallen.

De ACM heeft in 2021 ongeveer 30.000 telefoontjes en bijna 44.000 e-mails ontvangen van consumenten en bedrijven via ACM ConsuWijzer en het Bedrijvenloket. Via social media en whatsapp is de ACM meer dan 5.500 keer benaderd. Het aantal contacten over alle kanalen is daarmee met ongeveer 3 procent gestegen ten opzichte van 2020. Deze toename in contacten en meldingen kan waarschijnlijk verklaard

worden door de vragen en reacties als gevolg van de hoge energieprijzen en faillissementen van energieleveranciers.

Consumenten kunnen ruim 110 voorbeeldbrieven downloaden via ACM ConsuWijzer. In 2021 is dit meer dan 156.000 keer gedaan, een toename van 50% ten opzichte van 2020. Daarnaast heeft de ACM in 2021 drie campagnes gevoerd ('*Je hebt meer recht dan je denkt*', '*Telemarketing*', '*Eerst checken, dan bestellen*'). Deze drie campagnes hadden gezamenlijk een bereik van ongeveer 55 miljoen weergaven. Uit klanttevredenheidsonderzoek dat de ACM laat uitvoeren door een extern bureau blijkt dat consumenten het klantcontact via ACM ConsuWijzer gemiddeld een 8,2 geven voor telefonisch contact, een 6,7 voor contact via email, en contact via social media en whatsapp wordt bijzonder goed beoordeeld met een gemiddelde score van 9. Bedrijven gaven het contact met het Bedrijvenloket in het klanttevredenheidsonderzoek een 6,9 voor email en zelfs een 8,4 voor telefonisch contact.

1.2. Toezicht op informatieverplichtingen en de energiesector

In 2021 heeft de Directie Consumenten een groot aantal werkzaamheden verricht waarvoor het soms lastig is om opbrengst te schatten. Hieronder geven we een aantal van zulke werkzaamheden weer.

Bedrijven moeten voldoende en juiste informatie geven aan consumenten over hun product of dienst. De ACM spreekt ieder jaar meerdere bedrijven hier op aan, waarna deze bedrijven hun werkwijze aanpassen. Zo heeft de ACM in 2021 onder andere Amazon aangesproken op het feit dat zij onvoldoende informatie gaf in haar webshop over de software-updates van slimme apparaten. Na ingrijpen van de ACM heeft Amazon dit verbeterd.

Daarnaast is de Directie Consumenten in 2021 druk geweest met zaken rond de hoge leveringstarieven van energie. De ACM heeft hierbij meerdere procedures leveringszekerheid afgerond, waarbij consumenten zijn ondergebracht bij één of meerdere andere energieleveranciers in de markt, omdat hun eigen energieleverancier de leveringszekerheid aan klanten niet meer kon garanderen vanwege financiële problemen. Dit doet de ACM zodat consumenten niet zonder elektriciteit of gas komen te zitten. Daarnaast heeft de ACM energiebedrijven opgeroepen om zich ook in deze tijden aan de consumentenregels te houden, zoals het respecteren van contractvoorwaarden en het niet zo maar afsluiten van klanten. De ACM heeft hier ook op toegezien door bijvoorbeeld aan Enstroga een last onder dwangsom op te leggen omdat het bedrijf de energielevering aan consumenten onterecht had beëindigd.

1.3. Oneerlijke handelspraktijken

De in euro's uit te drukken opbrengst van het optreden tegen oneerlijke handelspraktijken in 2021 bedraagt ongeveer € 2 miljoen

De meeste interventies in het consumententoezicht van de ACM worden over het algemeen uitgevoerd tegen oneerlijke handelspraktijken. Hierbij wordt gekeken naar het verschil tussen het aantal signalen via ACM ConsuWijzer voor en na de interventie. De ACM gaat er hierbij vanuit dat in 5% van de gevallen waarin een probleem optreedt een signaal bij ACM ConsuWijzer wordt ingediend. Het effect van de ingreep door de ACM op het aantal ingediende signalen wordt vermenigvuldigd met een schatting van de gemiddelde schade voor de consument van de overtreding.

Huurbemiddelingskosten
De ACM heeft drie huurbemiddelaars beboet omdat zij bemiddelingskosten rekenden aan huurders.

Bemiddelaars mogen geen kosten in rekening brengen bij huurders als zij werken in opdracht van de verhuurder. Ook niet als de bemiddelaar het brengt onder een andere naam zoals courtage, administratie-, contract-, dossier- of inschrijfkosten.

Slotenmakers
In 2021 heeft de ACM aan drie slotenmakers die online diensten aanboden twee lasten onder dwangsom en een boete opgelegd. De website leek betrouwbaar maar consumenten kregen vooraf geen prijsopgave en dachten een lokale slotenmaker in te huren. Er kwam echter vaak geen lokale slotenmaker en consumenten werden onder druk gezet om de hoge rekening voor de dienst ter plekke te betalen. Consumenten onder druk zetten en misleiden over essentiële kenmerken van de dienst is verboden. Deze interventies passen in de bredere aanpak van de ACM van malafide praktijken van slotenmakers en andere aanbieders van 24-uurs diensten. Zo heeft Google na overleg met de ACM besloten advertenties van malafide slotenmakers te verwijderen en geen nieuwe advertenties meer toe te staan.

Prijstransparantie laadpalen
Laadpasaanbieders dienen consumenten vooraf te informeren over de prijzen voor het opladen van hun elektrische auto. Deze transparantie zorgt ervoor dat consumenten verschillende aanbieders beter kunnen vergelijken, waardoor ze een goed geïnformeerde keuze kunnen maken waardoor de concurrentie tussen laadpasaanbieders toeneemt. De ACM heeft bedrijven aangesproken die onvoldoende transparant waren. Deze partijen hebben vervolgens hun werkwijze aangepast.

Prijstransparantie vastrecht energie
Budget Energie rekende consumenten vastrecht per maand in plaats van per dag aan en was hier niet duidelijk over. Hierdoor betaalden consumenten die overstapten voor de gehele maand vastrecht, terwijl ze mogelijk maar een gedeelte van de eerste maand klant zijn. Omdat andere energieleveranciers vastrecht per dag rekenen, waren de prijzen van Budget Energie niet goed vergelijkbaar met de rest van de markt. Na interventie van de ACM informeert Budget Energie klanten nu beter over de kosten die zij in rekening brengt aan klanten.

1.4. 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 2021 heeft de ACM diverse snelle interventies gedaan. Over een aantal snelle interventies is gepubliceerd. Per snelle interventie is de opbrengst berekend door de gemiddelde schade per consument te vermenigvuldigen met het (al dan niet geschatte) aantal gedupeerde consumenten. De opbrengst van de snelle interventies in 2021 bedraagt ongeveer € 260 duizend euro.

Perfection Body
In 2021 heeft de ACM een openbare waarschuwing naar buiten gebracht over Perfection Body. Het bedrijf stuurde consumenten ‘gratis’ producten op maar de ontvangers kregen later alsnog een rekening gepresenteerd. Een rekening opsturen terwijl je je producten als gratis aanbiedt is verboden. Na de waarschuwing van de ACM heeft Perfection Body haar bedrijfsactiviteiten gestaakt.

Eduspel
De ACM heeft een boete opgelegd aan bedrijf Eduspel dat via telemarketing consumenten wierf voor een puzzelabonnement. In het telefonische wervingsgesprek werd de indruk gewekt dat consumenten een puzzelaccount cadeau kregen maar in werkelijkheid gingen zij een betaald abonnement aan. Bij telemarketing dient de ondernemer het doel van het gesprek meteen duidelijk te maken aan de consument.

Het bedrijf legde daarnaast onwettige restricties op over de manier waarop consumenten kunnen opzeggen, wat ook niet mag.

2 Opbrengst Mededingingstoezicht

De geschatte opbrengst van het mededingingstoezicht in 2021 bedraagt ongeveer € 162 miljoen. Dit heeft betrekking op algemeen concurrentietoezicht en concentratietoezicht. De opbrengst van het mededingingstoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2021 is ongeveer € 40 miljoen[1]:

1. De opbrengst van het concurrentietoezicht in 2021 is gebaseerd op twee kartelzaken en twee misbruik economische machtspositie zaken. De bijbehorende opbrengst is € 16 miljoen.
2. De opbrengst in het kader van het concentratietoezicht in 2021, € 24 miljoen, komt van de concentratiebesluiten Coop – Plus, Ahold Delhaize – Deen supermarkten, Dela - Yarden, Bergman Clinics – Mauritskliniek en Mediq – Eurocept Homecare.

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2021 is ongeveer € 122 miljoen en is gebaseerd op:

1. Kartelzaken inzake aanbestedingen door dakdekkers, aanbestedingen in de Grond-, weg-, en waterbouw (GWW) in de gemeente Amsterdam en concurrentievervalsing door sigarettenfabrikanten;
2. Concentratiebesluiten Sanoma – Iddink, KidsFoundation – Partou, Kentalis – GGMD, ZGA – Trimenzo, Thebe – Careyn, Espria – TSN, Omring – Vrijwaard, NS – Pon en NS – RET – HTM – GVB.

De ACM beschrijft per zaak hoe zij tot de schatting van de opbrengst is gekomen. De schatting van de opbrengst hanteert vuistregels op basis van de relevante omzet, zoals beschreven in de methodiek en is gebaseerd op de OESO, en zijn als volgt:

- 3% bij concentraties;
- 5% bij misbruik van een economische machtspositie; en
- 10% bij gecoördineerde effecten.

De opbrengst specificeren we niet per zaak in verband met de vertrouwelijkheid van de bedragen.

2.1. Kartels

In 2021 heeft de ACM boetes opgelegd aan twee inzamelaars van gebruikt frituurvet in verband met twee verboden kartelafspraken over de inkoopprijzen en verdeling van leveranciers van gebruikt frituurvet. Daarnaast heeft de ACM een boete opgelegd aan Samsung voor verticale prijsbinding van televisies. Samsung heeft druk uitgeoefend op retailers om de prijzen hoger te zetten dan de retailers zelf zouden willen. Als gevolg van het ingrijpen van de ACM is er ruimte voor lagere retailprijzen.

[1] In de Opbrengst van 2020 werd verwezen naar een zaak die in de Opbrengst van 2021 zou worden gerapporteerd. Door een uitspraak van de rechter in 2021 heeft deze zaak in 2021 uiteindelijk geen opbrengst opgeleverd en wordt daarom niet besproken.

2.2. Misbruik economische machtspositie

In 2021 heeft de ACM twee besluiten genomen met betrekking tot het misbruik van een economische machtspositie. De eerste ziet op een last onder dwangsom die de ACM opgelegd heeft aan Apple voor het misbruik van haar machtspositie door onbillijke voorwaarden op te leggen aan datingappaanbieders. Apple verplichtte datingappaanbieders om betalingen via het betaalplatform van Apple te laten lopen. De ACM heeft Apple opgelegd de voorwaarden aan te passen, datingappaanbieders moeten vrij zijn hun eigen betalingsverwerkingssysteem te kiezen. Hierdoor dalen de kosten voor de datingappaanbieders en kunnen zij directer klantcontact hebben.

Daarnaast heeft de ACM na onderzoek vastgesteld dat fabrikant Leadiant haar machtspositie heeft misbruikt door een excessieve prijs te rekenen voor haar geneesmiddel CDCA-Leadiant. Hiervoor legde de ACM Leadiant een boete op. Tegenwoordig maken patiënten in Nederland gebruik van magistraal bereide CDCA. Leadiant brengt CDCA-Leadiant op dit moment zelf niet in Nederland op de markt.

2.3. Concentratietoezicht

Plus – Coop
De ACM heeft besloten dat Plus en Coop mogen fuseren onder de voorwaarde dat twaalf supermarkten worden verkocht aan concurrenten. Op deze manier wordt de concurrentie op alle lokale markten gewaarborgd, zodat consumenten van lage prijzen en hoge kwaliteit kunnen blijven genieten.

Ahold Delhaize – Deen Supermarkten
Deen Supermarkten (Deen) verkoopt al haar 80 vestigingen aan Ahold Delhaize (Albert Heijn), Vomar Voordeelmarkt en DekaMarkt. De ACM heeft besloten dat Albert Heijn, na een wijziging van de melding, 38 supermarkten van Deen over mag nemen in plaats van de initieel gemelde 39 supermarkten. Om de concurrentie op alle lokale markten te waarborgen neemt Vomar Voordeelmarkt één van deze supermarkten over.

Dela – Yarden
De ACM heeft de overname van Yarden door Dela goedgekeurd onder voorwaarden. Yarden moet zeven crematoria en twee uitvaartcentra verkopen om de concurrentie op alle markten te waarborgen. Hierdoor zal het niveau van de kwaliteit en prijzen op de markt voor de exploitatie van uitvaartcentra en de markt voor de exploitatie van crematoria niet verslechteren.

Bergman Clinics – Mauritskliniek
De ACM heeft de overname van Mauritskliniek door Bergman Clinics verboden. De ACM concludeert dat Bergman Clinics al een zeer sterke positie heeft tegenover de zorgverzekeraars. Die positie zou door deze overname nog sterker worden. Dat kan leiden tot verdere prijsstijgingen. Het verbod draagt daarmee bij aan de betaalbaarheid van de zorg. Bij deze zaak rekenen we met een hoger prijseffect en de relevante omzet van de twee partijen in plaats van die van de hele markt. Deze methode is gebaseerd op een onderzoek dat de ACM heeft uitgevoerd naar de tariefontwikkeling op de zorginkoopmarkt na de concentratie tussen Bergman Clinics en NL Healthcare Clinics.

Mediq – Eurocept Homecare en Excellent Clinics
Mediq kreeg van de ACM geen toestemming om Eurocept Homecare over te nemen. De ACM concludeerde dat Mediq door de overname een zeer sterke positie zou krijgen op het gebied van ambulante

elektronische infuuspompen voor patiënten thuis. Door de overname te verbieden, voorkomt de ACM dat de overname leidt tot hogere prijzen en lagere kwaliteit van de geleverde diensten.

3 Opbrengst Energietoezicht

In 2021 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op de energiemarkt ongeveer € 298 miljoen, waarvan ongeveer € 0,8 miljoen uit in 2021 afgeronde werkzaamheden. Deze opbrengst is gebaseerd op de volgende zaak:

1. Maximale WACC drinkwaterbedrijven

De opbrengsten die nog doorlopen van activiteiten uit voorgaande jaren, bestaan uit:

1. Het methodebesluit voor de landelijke netbeheerder gas
2. Het methodebesluit voor de regionale netbeheerders elektriciteit
3. Tariefverlaging door inzet van veilinggelden bij de tarieven van TenneT
4. Versneld vervangen van onveilige stijgleidingen

3.1. Maximale WACC drinkwaterbedrijven

De ACM adviseert tweejaarlijks de minister van Infrastructuur en Waterstaat een maximale vermogenskostenvoet (nominale WACC) vast te stellen voor drinkwaterbedrijven. Indien drinkwaterbedrijven een hogere WACC realiseren dan de toegestane maximale WACC dient het verschil tussen de toegestane en de gerealiseerde vermogenskosten vergoed te worden in de tarieven twee jaar na het rapportagejaar. In 2019 was er een drinkwaterbedrijf dat een hogere WACC rapporteerde dan toegestaan, hierdoor zijn de drinkwatertarieven van dit bedrijf in 2021 met in totaal € 0,8 miljoen verlaagd.

3.2. Methodebesluiten

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 wordt vastgesteld. 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 die vooraf nog niet bekend waren, zoals lokale heffingen van gemeentes en inkoopkosten transport. Hiernaast past de ACM incidenteel de tarieven aan naar aanleiding van uitspraken in rechtszaken. De tarievenbesluiten voor 2021, door de ACM in 2020 genomen, betekenen dat de toegestane inkomsten van netbeheerders met uitzondering van TenneT[2] hoger zijn dan eerder berekend in de methodebesluiten. Verschillende rechtszaken en de verwerking van de realisaties van lokale heffingen zorgen dat de welvaartswinst lager uitpakt. Deze daling rekenen we toe aan alle jaren van de reguleringsperiode.
Het toezicht op de energiemarkt richt zich op de betaalbaarheid, duurzaamheid en leveringszekerheid. De opbrengst die we hier presenteren kijkt echter enkel naar het effect van onze regulering op de betaalbaarheid van de tarieven. De ACM realiseert zich dat er een afweging bestaat tussen deze betaalbaarheid, de duurzaamheid en de leveringszekerheid. Aan de voordelen van ons toezicht op duurzaamheid en leveringszekerheid geven we geen geldelijke waardering, terwijl de grootschalige

[2] Met name door de inzet van veilinggelden in de tarieven van 2021.

investeringen in de energietransitie hiervoor wel degelijk relevant zijn. De ACM onderzoekt momenteel hoe duurzaamheid bij de opbrengstschattingen wel meegenomen kan worden.

Sinds vorig jaar wordt er bij het berekenen van de opbrengst onderscheid gemaakt bij de opbrengst van energieregulering tussen opbrengst als gevolg van exogene wijzigingen in de marktrente en de efficiëntie-effecten die de ACM oplegt door invulling van de tariefregulering. Van de totale opbrengsten in 2021 is ongeveer € 132 miljoen toe te schrijven aan de daling van de marktrente gedurende de periode 2017-2021. We blijven de opbrengst als gevolg van de daling van de marktrente wel toerekenen aan de opbrengst van het energietoezicht, aangezien het vaststellen van de tarieven een taak is van de ACM wat effect heeft op de tarieven die consumenten betalen en, daarmee, ook hoeveel consumenten besparen ten opzichte van de situatie waarin de tarieven niet zouden zijn gereguleerd. Wijzigingen in de marktrente leiden niet automatisch tot nieuwe tarieven, de ACM heeft een actieve rol in het vaststellen van deze tarieven.

4 Opbrengst van toezicht op Telecom, Vervoer en Post

In 2021 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post ongeveer € 21 miljoen. De opbrengst is lager dan de opbrengst van voorgaande jaren: het grootste deel van dit verschil komt doordat de marktanalysebesluiten wholesale fixed access (WFA), wholesale breedband en vaste en mobiele gespreksafgifte (FTA-MTA-5) zijn beëindigd. De opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post van afgeronde werkzaamheden in 2021 is ongeveer € 2 miljoen en is gebaseerd op twee zaken:

1. Aanwijzingsbesluit tarieven nummerportabiliteit KPN
2. Coronagerelateerde doorschakeldiensten

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2021 is ongeveer € 19 miljoen en is gebaseerd op 3 zaken:

1. Kostentoerekeningssysteem Schiphol 2019-2021
2. Marktanalysebesluit HKWBT/HT
3. Oneerlijke handelspraktijken doorschakeldiensten

4.1. Aanwijzingsbesluit tarieven nummerportabiliteit KPN

De ACM heeft onderzoek gedaan naar de tarieven die KPN per 1 januari 2021 rekent aan andere aanbieders van telefoniediensten, als een abonnee van KPN overstapt naar een andere aanbieder en daarbij zijn vaste telefoonnummer wil meenemen. Voor het uitvoeren van dit nummerbehoud, ook wel ‘nummerportering’ genoemd, rekent KPN een tarief. Deze tarieven mogen niet hoger zijn dan de kosten die KPN maakt voor een nummerportering.

De ACM stelt vast dat de door KPN gehanteerde tarieven niet in overeenstemming zijn met het vereiste van kostenoriëntatie. De ACM legt KPN een bindende aanwijzing op om nieuwe tarieven vast te stellen met inachtneming van de in het besluit uiteengezette principes voor de kostenoriëntatie. De nieuwe tarieven zorgen voor een opbrengst van ongeveer € 65 duizend.

4.2. Coronagerelateerde doorschakeldiensten

De ACM houdt toezicht op het gebruik van telefoonnummers, waaronder doorschakeldiensten. Deze doorschakeldiensten zijn niet verboden, maar aanbieders dienen wel aan te geven dat zij doorschakeldiensten aanbieden. Daarbij moet worden aangegeven wat de dienst inhoudt en wat de kosten zijn van deze dienst. De ACM heeft meerdere 0906-nummers ingetrokken waarmee misleidende, coronagerelateerde doorschakeldiensten werden aangeboden. Consumenten kunnen daardoor rechtstreeks het juiste, gratis nummer van bijvoorbeeld de GGD bellen, in plaats van via een doorschakeldienst die 90 cent per minuut kost.

De bijbehorende voorkomen consumentenschade wordt berekend door de maandelijkse omzet van de diensten keer het aantal maanden in 2021 waarin deze nummers inactief waren. De duur van deze opbrengst is 2 jaar aangezien deze nummers vermoedelijk ook in 2022 hadden kunnen worden gebeld. De totale opbrengst van deze zaken is ongeveer € 1,5 miljoen.