Autoriteit
Consument & Markt

Opbrengst van het werk van de ACM in 2020

De ACM wil een effectieve en efficiënte toezichthouder zijn. We hebben aandacht voor de impact van ons werk, omdat we willen optreden waar het echt een verschil maakt voor mensen en bedrijven. Jaarlijks berekent de ACM hoeveel euro consumenten naar schatting hebben bespaard door ons ingrijpen in de markt. Dit noemen we opbrengst. Opbrengst bestaat uit de op eenvoudige wijze berekende verwachte effecten van het optreden van de ACM op de consumentenwelvaart op korte termijn. Deze opbrengst dient voorzichtig te worden geïnterpreteerd aangezien niet alle activiteiten van de ACM worden meegenomen, en sommige effecten worden buiten beschouwing gelaten bij de opbrengstberekening.

Uitgangspunten

De ACM kijkt bij het schatten van de opbrengst vooral naar effecten op prijs en benoemt in sommige gevallen ook meer kwalitatieve effecten op kwaliteit, investeringen en innovaties. Die laatste zijn lange-termijneffecten waarvan schattingen moeilijker te maken en intrinsiek onzeker zijn. De gehanteerde uitgangspunten voor de berekening van opbrengsten op de verschillende gebieden van ACM toezicht zijn:

- De opbrengst kan op eenvoudige wijze worden geschat
- De opbrengst kan met enige mate van zekerheid in geld uitgedrukt worden
- Het gaat om de verwachte toekomstige opbrengst voor de consument op de korte termijn
- De opbrengst wordt zo veel mogelijk per zaak gepresenteerd, tenzij dit vanwege vertrouwelijkheden niet kan
- De verwachte duur van een opbrengst is veelal 3 jaar. De ACM neemt in dat geval de opbrengst van een zaak in 2020 ook mee bij de opbrengsten in 2021 en in 2022. De ACM geeft expliciet aan wanneer zij verwacht dat de duur anders is. Deze uitgangspunten zijn in lijn met de internationale methode van de OESO en andere autoriteiten.

De ACM gaat bij de schatting uit van voorzichtige aannames. Dit betekent dat sommige effecten die moeilijk kwantificeerbaar zijn, buiten beschouwing worden gelaten en daardoor kan de werkelijke opbrengst zowel hoger als lager uitkomen dan wat we rapporteren. Dergelijke effecten zijn bijvoorbeeld de afschrikwekkende werking van de interventies van de ACM of de effecten van toezicht op investeringen en innovatie.

Verder is de schatting gericht op korte-termijneffecten dus lange-termijneffecten van bijvoorbeeld duurzaamheidsinvesteringen worden buiten beschouwing gelaten. Bovendien focust de opbrengstberekening bij bijvoorbeeld de telecommarkt op de prijs maar de invloed op de kwaliteit van producten en diensten wordt buiten beschouwing gelaten. De gerapporteerde cijfers moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd. Ook ronden we bedragen af om de suggestie dat het hier exacte berekeningen betreft te vermijden. Hierdoor kan het totaalbedrag anders zijn dan de som van de afzonderlijke bedragen.

Opbrengst 2020: € 510 miljoen

Over 2020 heeft het werk van de ACM ongeveer € 510 miljoen voor consumenten opgeleverd. Deze opbrengst bestaat uit:

- Ongeveer € 155 miljoen voor werkzaamheden die in 2020 zijn afgerond
- Ongeveer € 355 miljoen voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2020

De ACM presenteert alle bedragen in prijzen van 2020. Dit betekent dat bedragen uit voorgaande jaren zijn gecorrigeerd voor inflatie. Deze opbrengst van € 510 miljoen is de optelling van de verschillende

toezichtsactiviteiten van de ACM. Hierbij benadrukt de ACM dat de verschillende opbrengsten niet altijd goed vergelijkbaar met elkaar zijn. Dit komt omdat bij sommige activiteiten de opbrengsten met een grotere zekerheid te schatten en te monetariseren zijn dan de opbrengsten van andere activiteiten. Daarom wordt in de volgende hoofdstukken de opbrengst per directie en zoveel mogelijk per zaak gepresenteerd.

Methodologie

De methode om opbrengsten te schatten is beschreven in "Outcome ACM - Berekeningsmethode van de opbrengst van ACM". De werkwijze is eerder getoetst door het Centraal Planbureau (CPB), zie bijvoorbeeld jaarverslag 2013 en jaarverslag 2014. In de recente evaluatie van de ACM door AEF[1] is eveneens geopperd om de huidige methode uit te breiden. Voor de opbrengstberekening voor 2020 heeft de ACM daarom enkele aanpassingen in de methode doorgevoerd. Een aantal voorgenomen aanpassingen is eerst met een aantal economische experts besproken in een klankbordgroep.[2] Naar aanleiding van de feedback uit deze klankbordgroep is besloten om bepaalde aanpassingen niet en andere wel door te voeren. De aanpassingen worden uiteengezet in "Wijzigingen methodologie *outcome* ACM" en zijn hieronder kort samengevat:

1. De ACM gaat er niet meer vanuit dat de geschatte opbrengst een conservatieve schatting is. Wel is het zo dat conservatieve aannames zijn gemaakt waar mogelijk: de vuistregels die worden gehanteerd bij de berekening zijn gekozen uit de lagere kant van de empirische bevindingen uit de literatuur. Zo voorkomt de ACM dat de vuistregels tot een te hoge opbrengst zouden leiden.
2. De opbrengst van zaken op het gebied van consumententoezicht wordt verlengd van twee naar drie jaar.
3. Het jaar waarin een besluit effect gaat hebben wordt gebruikt, in plaats van het besluitjaar zelf.
4. Bij de opbrengst van energieregulering wordt onderscheid gemaakt in opbrengst als gevolg van exogene wijzigingen in de marktrente en de efficiëntie-effecten die de ACM oplegt door invulling van de tariefregulering.
5. De regulering van telecom gaat worden geschat door gereguleerde tarieven te vergelijken met de tarieven die zouden voorkomen als ze met de inflatie waren meegestegen.
6. De effecten van duurzaamheid zullen waar mogelijk worden gerapporteerd. De ACM zal verder verkennen op welke andere manieren duurzaamheidsvoordelen die het resultaat zijn van ons toezicht kunnen worden gemonetariseerd.

De rest van de methodologie is onveranderd. In het bijzonder blijft de selectie van zaken waarvoor de opbrengst wordt berekend, hetzelfde: alleen de zaken waarvoor de opbrengst met enige mate van zekerheid in geld uitgedrukt kan worden (in lijn met de voorafgaande uitgangspunten), worden meegenomen.

1 Vergelijking opbrengsten oude en nieuwe methode

De wijzigingen in de methodologie maken de opbrengst van 2020 minder vergelijkbaar met de opbrengsten van eerdere jaren. Om de ontwikkeling van de opbrengst per jaar inzichtelijk te maken, heeft de ACM berekend wat de opbrengst zou zijn geweest volgens de nieuwe methode sinds 2018. Daarnaast zijn de

[1] Zie AEF (2020). *Evaluatieonderzoek ACM 2020 – Het optreden van de ACM van 1 april 2015 tot en met 31 maart 2020 in beeld gebracht*, December, Utrecht, https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=180189e1-496f-44dd-8831-71e914da56c2&title=Evaluatie%20van%20de%20Autoriteit%20Consument%20en%20Markt.pdf.
[2] De klankbordgroep bestond uit economische experts vanuit het CPB, het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en uit de economisch advieswereld.

opbrengsten gecorrigeerd voor gerechtelijke uitspraken en andere aanpassingen zoals nieuwe tarievenbesluiten.

1.1. Opbrengst 2018-2020 volgens nieuwe methode

In deze tabel presenteren we de opbrengst in miljoenen volgens de nieuwe methode.

Jaar	2018	2019	2020
Consumententoezicht	€71	€81	€64
Mededingingstoezicht	€238	€36	€141
Energietoezicht	€254	€253	€252
Toezicht op Telecom, Vervoer en Post	€118	€51	€51
Totaal	**€680**	**€420**	**€510**

1.2. Opbrengst 2018-2020 volgens oude methode

Ter vergelijking presenteert de ACM hieronder ook de opbrengst in miljoenen, gecorrigeerd voor gerechtelijke uitspraken en dergelijke, voor de afgelopen jaren onder de oude methode.

Jaar	2018	2019	2020
Consumententoezicht	€32	€63	€51
Mededingingstoezicht	€238	€36	€145
Energietoezicht	€254	€253	€252
Toezicht op Telecom, Vervoer en Post	€48	€61	€60
Totaal	**€570**	**€415**	**€510**

2 Opbrengst Consumententoezicht

In 2020 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het consumententoezicht ongeveer € 64 miljoen.

De opbrengst van het consumententoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2020 is ongeveer € 11 miljoen en is gebaseerd op meerdere snelle interventies, vier zaken en een aantal corona-gerelateerde interventies:

1. Huurbemiddelingskosten
2. Consumentenbescherming ZZP'ers energie
3. Vergoeding terugleveren energie
4. Tarieventoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt
5. Snelle interventies
6. Corona-gerelateerde interventies

De opbrengst van zaken uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2020 is ongeveer € 53 miljoen euro en is gebaseerd op meerdere snelle interventies en zaken:

1. Tarieventoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt
2. Seats and Sofas
3. Credit Invest
4. @Leisure BR B.V.
5. easyEnergy
6. Online dating
7. Consumentenbescherming ZZP'ers energie
8. Huurbemiddelingskosten
9. Transparantie Telecom
10. Misleiding keukenbedrijven

De oude methodologie leidt tot een totale opbrengst van ongeveer € 51 miljoen in 2020. De opbrengst volgens de nieuwe methodologie is hoger omdat de opbrengst van zaken voor 3 jaar wordt meegenomen, in plaats van 2 jaar volgens de oude methodologie.

2.1. Voorlichting door ACM ConsuWijzer

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

De ACM heeft in 2020 ruim 75.000 meldingen ontvangen van consumenten en bedrijven via ACM ConsuWijzer en het Bedrijvenloket. Het aantal meldingen is daarmee met ongeveer 20 procent gestegen ten opzichte van 2019. Deze toename in meldingen kan waarschijnlijk verklaard worden door de Corona-crisis. De interventies die hieruit zijn voortgekomen worden beschreven bij 'Corona-gerelateerde interventies'.

Consumenten kunnen voorbeeldbrieven downloaden via ACM ConsuWijzer. In 2020 is dit ruim 100.000 keer gedaan. Hierbij was de brief voor het ontbinden van een overeenkomst het meest populair. Consumenten gaven het klantcontact via ACM ConsuWijzer gemiddeld een 8. Contact via de social media wordt hierbij bijzonder goed beoordeeld met een gemiddelde score van 9,0.

2.2. Oneerlijke handelspraktijken

De opbrengst van het optreden tegen oneerlijke handelspraktijken in 2020 bedraagt ongeveer € 1,5 miljoen.

De meeste interventies in het consumententoezicht van de ACM worden 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 de gemiddelde schade voor de consument van de overtreding.

Huurbemiddelingskosten

De ACM heeft drie huurbemiddelaars gedwongen te stoppen met het rekenen van bemiddelingskosten 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 de noemer van courtage, administratie-, contract-, dossier- of inschrijfkosten.

Energielevering aan ondernemers op woonadres
De ACM ontving veel signalen dat energieleveranciers contracten met zakelijke voorwaarden aanbieden aan ondernemers die voor hun woonhuis energie afnemen. De ACM heeft energieleveranciers opgeroepen om ondernemers die voor hun woonhuis energie afnemen en vooral privé gebruiken, consumentenbescherming te bieden. Dat betekent onder andere dat energieleveranciers een lagere opzegvergoeding moeten rekenen aan deze groep, onder wie veel ZZP'ers. De ACM heeft daarover een brief aan alle energieleveranciers gestuurd. Innova Energie heeft in 2020 een boete gekregen omdat zij zich niet aan deze regels heeft gehouden en energiecontracten met een te hoge opzegboete aanbood aan consumenten.

Vergoeding terugleveren energie te laag
Ongeveer 20.000 huishoudens hebben in de afgelopen twee jaar ieder gemiddeld € 60 te weinig vergoed gekregen voor het terugleveren van stroom die zij zelf opwekken, bijvoorbeeld via hun zonnepanelen. Zij hebben dit bedrag teruggekregen of krijgen dit alsnog. De oorzaak van de te lage vergoedingen is een rekenfout bij tussentijdse meteropnames. De ACM heeft de energieleveranciers hierop aangesproken. Zij waren direct tot terugbetaling bereid.

2.3. 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 2020 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 2020 bedraagt ongeveer € 2 miljoen.

Bemiddelingskosten
De ACM heeft een last onder dwangsom opgelegd aan Empiru B.V. en haar dochterondernemingen Statempire B.V. en Mijnverklaring B.V., omdat het bedrijf zich niet houdt aan de consumentenregels. Het bedrijf biedt via websites als mijnverklaring.nl, mijnonlineloket.nl, socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl commerciële bemiddeling voor overheidsdiensten aan. Het bedrijf moet op alle websites duidelijk zichtbare informatie geven over de aard, de inhoud en de prijs van de dienst die het levert.
Het bedrijf biedt consumenten ook een vergoeding als zij een positieve review achterlaten. De ACM vindt dat de reviews hierdoor misleidend zijn voor consumenten. Het bedrijf moet hiermee stoppen.

Grandado
De ACM heeft elektronicawebsite Grandado.com aangesproken op de informatievoorziening op zijn website. Consumenten klaagden bij ACM ConsuWijzer dat zij hun bestelling veel te laat kregen. De levertijd was in de praktijk veel langer dan op de website werd beloofd. De ACM heeft geëist dat de webwinkel consumenten juist informeert over de levertijd, zodat deze daarmee rekening kunnen houden als zij iets bestellen. Ook heeft het optreden van de ACM ertoe geleid dat het bedrijf zijn klantenservice en informatie over zijn retourbeleid heeft verbeterd.

Yogoma en Quizatlas
De ACM heeft Quiz Atlas opgedragen te stoppen met het sturen van rekeningen en aanmaningen aan consumenten voor ongeldige overeenkomsten voor zijn online puzzeldienst. Ook Yogoma is door de ACM

op de vingers getikt voor misleidende verkooppraktijken. Consumenten werden online verleid om een proefpakket ‘gratis’ te proberen. Zonder dat zij daar mee hadden ingestemd, ontvingen consumenten vervolgens periodiek zendingen waar zij voor moesten betalen.
De advertenties en websites voor zogenaamd ‘gratis’ producten zijn vaak misleidend. Consumenten worden niet duidelijk geïnformeerd dat ze de overeenkomst na ontvangst van het product binnen 14 dagen moeten ontbinden en het product terug moeten sturen om niet aan de koop vast te zitten. Dit wordt vaak alleen vermeld in de kleine lettertjes. Dit mag niet.

Knaek
De ACM heeft Knaek Promotions BV aangesproken om haar voorwaarden voor opzegging van abonnementen aan te passen. Hierin stond niet duidelijk vermeld dat consumenten hun abonnement maandelijks mochten opzeggen na het verlopen van de eerste vaste abonnementsperiode. Dit is in strijd met de wet. Naar aanleiding van het optreden van de ACM heeft Knaek de voorwaarden aangepast.

2.4. Tarieventoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt

De opbrengst van het toezicht op leveringstarieven in 2020 bedraagt ongeveer € 6 miljoen. De ACM heeft de wettelijke taak om de tarieven voor levering van elektriciteit en gas aan kleinverbruikers op redelijkheid te toetsen. Wanneer de ACM een tarief onredelijk vindt, kan een energieleverancier op aandringen van de ACM zelf zijn tarief verlagen. Doet de energieleverancier dat niet, dan kan de ACM een maximumtarief opleggen aan de leverancier.

Het prijseffect per afnemer is het verschil tussen het tarief dat de leverancier in eerste instantie bij de ACM heeft ingediend en het verlaagde tarief dat deze partij na ingrijpen van de ACM daadwerkelijk rekent. Bij de ACM is bekend hoeveel huishoudens het desbetreffende contract hebben afgesloten. Bij de berekening van de opbrengst wordt uitgegaan van een gemiddeld verbruik in kWh of m3.
De duur van de opbrengst is afhankelijk van de contractduur van de tarieven waarbij is ingegrepen. Als de tariefvoorstellen betrekking hebben op een contract met een looptijd van 3 jaar, dan heeft het ingrijpen ook gevolgen voor 3 jaar.

2.5. Corona-gerelateerde interventies

In 2020 heeft de ACM meerdere interventies uitgevoerd in het kader van een (vermoedelijke) inbreuk op het consumentenrecht door handelaren met betrekking tot Coronaregelingen. De ACM ziet er op toe dat handelaren de wet naleven, ook onder deze bijzondere omstandigheden. Hieronder valt bijvoorbeeld het toezien op juiste voorwaarden van uitgegeven vouchers bij annulering van een reis of evenement. De totale opbrengst van Corona-gerelateerde interventies bedraagt ongeveer € 1,5 miljoen.

3 Opbrengst Mededingingstoezicht

De geschatte opbrengst van het mededingingstoezicht in 2020 bedraagt € 141 miljoen. Dit heeft betrekking op algemeen concurrentietoezicht en concentratietoezicht. De opbrengst van het mededingingstoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2020 is ongeveer € 125 miljoen en is gebaseerd op de volgende zaken:

1. De opbrengst van het concurrentietoezicht in 2020 is gebaseerd op drie kartelzaken. De bijbehorende opbrengst is € 119 miljoen.

2. De opbrengst in het kader van het concentratietoezicht in 2020, € 6 miljoen, komt van de concentratiebesluiten NS – PON, NS – RET – HTM – GVB, Espria – TSN, Omring – Vrijwaard, en Thebe – Careyn.

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2020 is ongeveer € 16 miljoen en is gebaseerd op:

1. toezeggingen in de radiomarkt en een andere sector
2. concentratiebesluiten Jumbo/Coop – Emté, Aurobindo – Apotex, Sanoma – Iddink, KidsFoundation – Partou, Kentalis – GGMD, en ZGA – Trimenzo

De oude methodologie leidt tot een opbrengst van € 145 miljoen in 2020. Het verschil in de opbrengsten wordt veroorzaakt door een zaak die volgens de nieuwe methodologie pas in 2021 wordt meegenomen (wanneer het effect optreedt) maar volgens de oude methodologie al in 2020 opbrengst levert (wanneer de interventie plaatsvond). Over deze zaak zal in de outcome van 2021 worden gerapporteerd.

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.

3.1. Kartels

In 2020 heeft de ACM boetes opgelegd aan twee dakdekkers, in verband met een verboden kartelafspraak bij een onderhandse aanbesteding uit 2016. Daarnaast heeft de ACM boetes opgelegd aan vier bouwbedrijven voor verboden afspraken bij drie aanbestedingen in de grond-, weg-, en waterbouw (GWW) sector in de gemeente Amsterdam. Ten slotte heeft de ACM een boete opgelegd aan vier grote sigarettenfabrikanten. Ze hebben vanaf juli 2008 tot en met juli 2011 de concurrentie vervalst. Zij wisselden, onder andere via groothandels, informatie uit over toekomstige prijzen van pakjes sigaretten. Als gevolg van het optreden van de ACM wordt de prijs van sigaretten lager. Deze drie kartelzaken leveren samen een opbrengst van 119 miljoen euro op.

3.2. Concentratietoezicht

NS – PON
De Nederlandse Spoorwegen (NS) en mobiliteitsbedrijf Pon mogen samen een nieuw bedrijf oprichten waarbij reizigers verschillende vormen van vervoer kunnen plannen, boeken en betalen via een app. De ACM stelt daarbij als voorwaarde dat de NS de trein en de OV-fietsen tegen dezelfde voorwaarden levert aan concurrenten van het nieuwe bedrijf.

NS – RET – HTM – GVB
GVB, HTM, NS en RET mogen samen onder voorwaarden een nieuwe onderneming starten. Er blijft na de joint venture voldoende concurrentie over. De ACM verleende een vergunning omdat partijen hebben toegezegd dat zij geen exclusiviteitsverplichtingen zullen opleggen aan mobiliteitsaanbieders en Mobility as a Service (MaaS)-aanbieders. Daarnaast hebben zij toegezegd dat hun OV-diensten (reizen met bus, tram, metro en trein) beschikbaar zullen worden gesteld aan MaaS-aanbieders ongeacht of deze MaaS-

aanbieders zijn aangesloten op het nieuwe platform of niet, en onder gelijke voorwaarden. Ook hebben partijen toegezegd om de toegang tot het platform voor mobiliteitsaanbieders en MaaS-aanbieders te waarborgen door middel van FRAND voorwaarden.

Overname Espria – TSN
In juli 2019 hebben Stichting Espria, TSN Woonzorg B.V., TSN Verzorging & Verpleging B.V en TSN Zorgcentrale B.V. de ACM het voornemen voor een overname gemeld. Beide zorginstellingen bieden zorg zoals wijkverpleging, verpleeghuiszorg en eerstelijnsverblijf (bijvoorbeeld na een ziekenhuisbehandeling) aan kwetsbare mensen. De ACM heeft in het kader van de vergunningsaanvraag uitgebreid onderzoek gedaan naar de gevolgen van deze overname voor de wijkverpleging in Groningen. Daarop heeft Espria op 17 juli 2020 de vergunningsaanvraag voor de overname ingetrokken.

Overname Omring – Vrijwaard
In maart 2019 hebben Stichting Omring, Stichting Vrijwaard en Stichting Hulp Thuis Vrijwaard de ACM de voorgenomen concentratie gemeld aan de ACM. In augustus 2019 heeft de ACM besloten dat er een vergunning nodig is hiervoor. Nadat Omring en Vrijwaard vervolgens in november 2019 een vergunning hebben aangevraagd, heeft de ACM in augustus 2020 een vergunning onder voorwaarden verleend aan Omring om Vrijwaard over te nemen. De ACM heeft als voorwaarde gesteld dat drie zorglocaties van Vrijwaard moeten worden overgedragen aan een andere zorginstelling die nu nog niet of nauwelijks in de gemeente Den Helder actief is. Op deze wijze blijven er voldoende keuzemogelijkheden bestaan.

Overname Thebe – Careyn
In november 2020 keurde de ACM de overname van een aantal zorgactiviteiten van Stichting Careyn in West-Brabant door Thebe onder voorwaarden goed. De ACM verleende een vergunning onder voorwaarde dat Careyn haar activiteiten op het gebied van de wijkverpleging in de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau in West-Brabant overdraagt aan een andere zorginstelling. Anders zou er in die gemeenten te weinig keus overblijven voor cliënten.

4 Opbrengst Energietoezicht

In 2020 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op de energiemarkt ongeveer € 252 miljoen, waarvan ruim € 100 duizend uit in 2020 afgeronde werkzaamheden. Deze opbrengst is gebaseerd op de volgende zaak:

1. Versneld vervangen van onveilige stijgleidingen

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. Codewijziging voor elektriciteitsbalancering

De oude methodologie leidt tot dezelfde opbrengst als de nieuwe methodologie.
Vanaf dit jaar maken we onderscheid 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; het CPB heeft in eerdere reactie op de methodologie om gevraagd. Van de totale opbrengsten in 2020 is ongeveer € 95 miljoen te wijten 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.

4.1. Stijgleidingen

In augustus 2020 is de ACM, naar aanleiding van een incident, een onderzoek gestart naar het voorkomen van verouderde, jute bedrading in stijgleidingen en de risico-mitigerende maatregelen die netbeheerders hiertegen namen. Naar aanleiding hiervan hebben de netbeheerders ervoor gekozen dit type bedradingen binnen enkele jaren versneld te vervangen. De welvaartswinst die dit met zich meebrengt doordat het risico op ongelukken als gevolg van kortsluiting wordt verminderd, wordt voor 2021 berekend op ruim € 100 duizend.

4.2. 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 2020, door de ACM in 2019 genomen, betekenen dat de toegestane inkomsten van netbeheerders 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.

5 Opbrengst van toezicht op Telecom, Vervoer en Post

In 2020 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post ongeveer € 50 miljoen.
De opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post van afgeronde werkzaamheden in 2020 is ongeveer € 16 miljoen en is gebaseerd op 4 zaken:

1. Besluit over tarieven nummerportering KPN
2. Bestrijden van helpdeskfraude (in samenwerking met het OM)
3. Jurist aan de telefoon
4. Online Conversies

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2020 is ongeveer € 34 miljoen en is gebaseerd op 4 zaken:

1. Kostentoerekeningssysteem Schiphol 2019-2021
2. Marktanalysebesluit vaste telefonie en mobiele gespreksafgifte (FTA-MTA 5)
3. Marktanalysebesluit HKWBT/HT
4. Oneerlijke handelspraktijken doorschakeldiensten

De oude methodologie leidt tot een opbrengst van € 60 miljoen in 2020. Het verschil in opbrengsten wordt veroorzaakt doordat bij telecomregulering de opbrengst niet meer wordt geschat op basis van prijseffecten, maar op basis van het verschil tussen de gereguleerde tarieven en de met inflatie gecorrigeerde oude tarieven.

5.1. Besluit over tarieven nummerportering KPN

De ACM heeft onderzoek gedaan naar de tarieven die KPN 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 stelde vast dat de door KPN gehanteerde tarieven veel hoger waren dan de daadwerkelijke kosten. De nieuwe tarieven gelden met terugwerkende kracht en de te veel betaalde bedragen zijn terugbetaald. De opbrengst is ongeveer € 5 miljoen.

5.2. Bestrijden van helpdeskfraude

De ACM werkt in de zaak rond de nep-helpdesks samen met onder meer het Openbaar Ministerie, de politie en telecomaanbieders. In dit samenwerkingsverband werken partijen samen aan het bestrijden van helpdeskfraude. Indien duidelijk is dat er een Nederlands nummer wordt gebruikt voor de helpdeskfraude, zorgt de ACM er in samenwerking met de telecomaanbieders voor dat dit nummer wordt geblokkeerd. Dit project loopt sinds 2017 en liep in 2020 af. Sindsdien zijn 100 telefoonnummers ingetrokken die werden gebruikt voor nep-helpdesks. De geschatte voorkomen schade is ongeveer € 11,5 miljoen.

5.3. Jurist aan de telefoon

De eigenaar van juristaandetelefoon.nl heeft het nummer dat werd gebruikt om consumenten in de wacht te zetten tegen € 0,90 per minuut stilgelegd na een interventie van de ACM. De ACM heeft dit nummer stilgelegd en daarmee is in 2020 ongeveer € 100 duizend aan consumentenschade voorkomen.

5.4. Online Conversies

De ACM heeft het informatienummer van Online Conversies ingetrokken. Daarmee is ongeveer € 42 duizend aan consumentenschade voorkomen.

5.5. Correctie op opbrengst in eerdere jaren

Het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) heeft het Marktanalysebesluit Wholesale Fixed Access in 2020 vernietigd. Deze uitspraak betekent dat KPN en Vodafone Ziggo niet verplicht zijn om tegen

gereguleerde voorwaarden toegang te geven tot hun netwerken. De opbrengst hiervoor was in 2019, volgens de oude methode, nog goed voor een opbrengst € 260 miljoen.