

E-mail  
mkarskens@consumentenbond.nl

Doorkiesnummer  
070-4454439

Doorkiesnummer telefax  
070-4454591

Uw kenmerk

Ons kenmerk  
MK/74645

Datum  
31 mei 2013

ACM  
De heer mr. C.A. Fonteyn  
Postbus 16326  
2500 BH DEN HAAG

Onderwerp  
Consulattie strategie ACM

Geachte heer Fonteyn,

De Consumentenbond reageert graag op de concept strategie van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Wanneer de concept strategie in samenhang met de marktvisie en prioriteiten voor 2013 van de ACM wordt bekeken, komt daar een integraal en consistent beeld uit naar voren voor consumenten- en markttoezicht. In deze brief geven wij eerst onze algemene indruk van de notitie en vervolgens van de daarin beschreven centrale doelstellingen, missie, kernwaarden, toezichtvisie en toezichtstijl.

### **Algemeen**

Wij constateren dat de gecombineerde expertise van de Consumentenautoriteit, de NMa en de OPTA en uitgebreide gesprekken, interviews en rondetafelgesprekken met wetenschap, ondernemers- en consumentenorganisaties hebben geleid tot een gebalanceerd strategie document voor één toezichthouder voor consumenten- en markttoezicht. De concept strategie brengt de aanzienlijke diversiteit aan taken van de ACM onder een heldere visie bijeen.

### **Centrale doelstellingen, missie en toezichtvisie**

De ACM handhaaft mededingingsregels, de regulering van de netwerken en delen van markten voor energie, telecommunicatie, posten en vervoer én consumentenrechten. De centrale doelstellingen volgen logisch uit de opdracht die de ACM van de wetgever heeft ontvangen.

Naar mening van de Consumentenbond legt de voorgestelde missie de nadruk te eenzijdig bij concurrentie als modus van consumentenbescherming. De eenzijdige nadruk binnen de missie blijkt uit de omschrijving van dit speerpunt op pagina 5: "De bescherming van concurrentie is een speerpunt bij de

uitoefening van onze taken: met gezonde concurrentie ontstaan kansen en keuzes voor bedrijven en consumenten.”

Consumentenbescherming is niet in eerste instantie het bieden van keuzes aan bedrijven en consumenten. Toezicht kan inderdaad preventief werken, maar de ervaring leert dat bedrijven ondanks het toezicht toch de regels overtreden. Dit kan alleen worden aangepakt door snelle en krachtdadige handhaving achteraf, dat wil zeggen corrigerend optreden na totstandkoming van de overeenkomst waarbij een ondernemer verkeerd marktgedrag vertoont. Als dat succesvol gebeurt, voorkomt dat nieuwe overtredingen. Bedrijven moeten zich aan de wet houden: mededingings- én consumentenbescherming. Dáárop moet de nadruk van de missie van de Autoriteit *Consument & Markt* liggen.

### **Kernwaarden van de ACM**

Naar aanleiding van pagina 4, de slotzin onder het kopje “professionaliteit”: we delen het standpunt dat het toezicht van de ACM zich niet moet laten sturen op basis van incidenten. Anderzijds moet er voldoende ruimte zijn om op korte termijn op te treden als zich een geval voordoet dat daarom vraagt, ook als dit niet past binnen de prioritaire aandachtsgebieden van de ACM.

### **Toezichtvisie**

De bijdrage van de Consumentenbond aan de bundel “Trust en Anti-trust” ter gelegenheid van het 10 jarig bestaan van de NMa, stelde dat de NMa de consument op het oog had, maar nog niet in het hart.

De ACM stelt de consument wel volledig centraal. Wij juichen toe dat de ACM consumentensoevereiniteit als uitgangspunt neemt voor zijn toezichtvisie en voor bepaling van hoe om te gaan met vraagstukken rond publieke belangen. Consumentensoevereiniteit is de verbindende eenheid tussen mededingings- en consumentenbescherming. Mededingings- en consumentenbescherming delen dit gemeenschappelijk doel, omdat beide bedoelt zijn om de uitoefening van consumentensoevereiniteit of effectieve consumenten keuze te faciliteren.

Naar aanleiding van pagina 7: de Consumentenbond heeft een *recht*, geen plicht om bij te dragen aan handhaving. De verantwoordelijkheid voor en de plicht tot handhaving ligt bij de ACM, die daarvoor overigens ook over betere instrumenten beschikt dan de Consumentenbond en andere private organisaties. De Consumentenbond onderschrijft dat in eerste instantie de markt aan zet is om problemen op te lossen, maar als dat niet lukt, heeft de ACM een maatschappelijke plicht om in te grijpen.

### **Toezichtstijl**

Handhaving is een belangrijk middel voor het behouden en bevorderen van consumentensoevereiniteit op de Nederlandse/ Interne markt. Toezicht vraagt soms om snel en doortastend optreden. Het “snelle interventieteam” van de Consumentenautoriteit verdient navolging binnen de in te stellen ACM-detectieteams.

De samenwerking tussen de ACM en de Consumentenbond zal nader gestalte moeten krijgen, op basis van de destijds tussen de Consumentenbond en de Consumentenautoriteit op wettelijke basis gestoelde samenwerkingsafspraken

en recht doende aan de positie van de Consumentenbond als belanghebbende in de zin van de Awb en specifieke regelgeving. De Consumentenbond pleit daarnaast voor voorzetting en verbreding van het Maatschappelijk Overleg, zoals dat bestond ten tijde van de Consumentenautoriteit.

Pagina 12, onder het kopje "internationaal": het is niet de taak van de ACM om bij te dragen aan harmonisatie van Europese wet- en regelgeving, noch om een standpunt in te nemen over de wenselijkheid hiervan. Wij gaan ervan uit dat hier bedoeld werd te zeggen 'harmonisatie van toezicht op de naleving van wet- en regelgeving'. In dat geval kunnen we deze ambitie van harte onderschrijven, met name als dit inhoudt dat de ambitie is om de handhaving op Europees niveau nader vorm te geven door de samenwerking tussen toezichthouders onderling en de samenwerking tussen toezichthouders en private partijen zoals de Consumentenbond op internationaal niveau te verbeteren.

### **Digitale veiligheid**

Tenslotte, maken wij een opmerking over het speerpunt veiligheid in de telecom. De ACM zal zich vooral richten op malware. Wij juichen aandacht voor dit speerpunt toe, maar de voorgestelde inspanningen en ambitie op het gebied van veiligheid blijven ons inziens te beperkt. De problematiek van software updates voor 'devices' (bijvoorbeeld mobiele telefoons of wifi routers) missen wij bijvoorbeeld. Hierdoor blijven consumenten zitten met apparaten en software die bekende veiligheidsproblemen hebben die niet worden opgelost. Acties tegen malware blijft dan dweilen met de kraan open. Wij hopen dat de ACM de ambitie om 'thought leader' te zijn ook naar dit onderdeel van markttoezicht zal uitbreiden.

De Consumentenbond kijkt er naar uit om met de ACM als nieuwe toezichthouder voort te bouwen op de goede relatie en samenwerking die wij hebben ontwikkeld met de individuele voorgangers.

Met vriendelijke groet,  
Consumentenbond

Bart Combée  
Algemeen Directeur