



Marktvisie Autoriteit Consument & Markt

Inleiding

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bevordert kansen en keuzes voor bedrijven en consumenten. De ACM-strategie, die in het voorjaar wordt geconsulteerd, beschrijft de toezichtvisie en de voorgenomen aanpak van de nieuwe autoriteit. Deze marktvisie schetst de actuele stand van zaken op het brede terrein van consument en markt, waarbij een aantal sectoren wordt uitgelicht. Daarmee wordt zichtbaar voor welke vraagstukken ACM staat en hoe wij hier bij de uitvoering van onze taken op willen inspelen. De marktvisie en de strategie vormen tezamen de basis voor de speerpunten die ACM voor (de rest van) 2013 gekozen heeft.

Economische context

De aanhoudende economische crisis tast de koopkracht en het vertrouwen van consumenten steeds verder aan. Consumenten blijven kritisch bij aankopen, maar zijn nu wel extra gevoelig voor prijsaanbiedingen en daarmee kwetsbaarder voor oneerlijke handelspraktijken. Uit een analyse van consumentensignalen bij ConsuWijzer, gesprekken met diverse stakeholders en het maatschappelijk overleg van de Consumentenautoriteit komt naar voren wat belangrijke problemen zijn die consumenten in deze jaren ervaren. Dat zijn problemen die het gevolg zijn van agressieve en misleidende telemarketing, leverings- en betalingsproblemen bij webwinkels en ondoorzichtige prijzen en tarieven, bijvoorbeeld in de reisbranche. Hier ligt dan ook een prioriteit voor het consumententoezicht en het informeren van consumenten via ConsuWijzer.

Het gebrek aan herstel uit de economische crisis leidt ertoe dat ook veel bedrijven het moeilijk hebben en zoeken naar manieren om te overleven. Juist dan komt het erop aan dat de oplossingen gezocht worden in verhoging van de efficiëntie en in vernieuwing van producten en diensten, zodat de economie sterker uit de crisis komt. Onder druk van de omstandigheden zoeken bedrijven soms echter een uitweg in beperking van de concurrentie via prijsafspraken, markt afscherming en/of ondersteuning uit collectieve middelen. Dergelijke routes bieden hoogstens tijdelijke oplossingen, laten de overcapaciteit in stand op kosten van de consument en/of de belastingbetaler en laten relatief inefficiënte bedrijven voortbestaan ten koste van innovatieve nieuwkomers. Het mededingingstoezicht moet dus niet verslappen in tijden van crisis, maar juist dan



scherp waken tegen ondermijning van concurrentieprikkels. Alleen waar sprake is van structurele overcapaciteit kan ruimte geboden worden aan gezamenlijke inspanningen voor blijvende capaciteitsreductie. Collectieve initiatieven op dit vlak, zoals de afgelopen jaren in de binnenvaart en de kantorenmarkt, zullen we nauwlettend volgen.

Ook de gereguleerde sectoren ondervinden de gevolgen van de crisis. Tegelijk vragen nationale en Europese ambities in deze sectoren om grote investeringen, zoals voor duurzame energie en voor de digitale agenda. De financiering van de noodzakelijke investeringen vereist voldoende zekerheid over de toekomstige regulering en vergt soms een bijdrage van de aandeelhouders. De kosten moeten worden terugverdiend bij een lagere volumegroei, zodat de tarieven soms oplopen. Daar waar marktprikkels onvoldoende sterk zijn moet ACM de incentives voor investeringen en innovatie zorgvuldig bepalen, respectievelijk toezien op de doelmatigheid van voorgenomen investeringen en/of op de efficiënte uitvoering van opgelegde taken. In het huidige economische klimaat komt de spanning tussen betaalbaarheid op korte termijn en goede kwaliteit op langere termijn extra scherp naar voren.

Financiële sector

In de nasleep van de kredietcrisis vraagt het functioneren van de financiële sector veel aandacht van de toezichthouders en de politiek. Bij alle extra waarborgen voor de stabiliteit van het financiële systeem, waar nodig zelfs met financiële ondersteuning door de Staat, mag de effectieve concurrentie in de financiële dienstverlening niet uit het oog worden verloren. Daarom stelt de Europese Commissie strenge voorwaarden aan het verlenen van staatssteun. Bij overnames en fusies is het zaak dat de concurrentie op de markten voor financiële diensten niet onnodig wordt beperkt. Nieuwe en strengere eisen aan aanbieders van financiële producten moeten geen onnodige toetredingsdrempels opwerpen voor nieuwe aanbieders, of onnodige overstapdrempels voor klanten.

Onderzoek van de NMa naar prijsverschillen voor diverse financiële producten in 2012 wees uit dat consumenten aanzienlijke besparingen kunnen realiseren door bij de aankoop van financiële producten het aanbod te vergelijken. Daarnaast blijkt dat de kwaliteit van de vergelijkingssites voor financiële producten vatbaar is voor verbetering.



Dit jaar werd een provisieverbod van kracht voor advies aan consumenten bij complexe financiële producten, zoals hypothecaire leningen. Dit moet er niet toe leiden dat de ruimte voor concurrentie op de betrokken markten te zeer wordt ingeperkt. Diversiteit in het aanbod van adviesdiensten en gezonde concurrentie vertalen zich uiteindelijk in heldere keuzemogelijkheden en goede prijs-kwaliteitsverhoudingen voor de consument.

De economische karakteristieken van enkele bancaire markten (zoals klein aantal aanbieders, hoge overlevingsratio, weinig dynamiek) duiden op een verhoogd risico van kartelvorming. In het onderzoek naar het functioneren van de hypotheekmarkt is nadrukkelijk gezocht naar concrete aanwijzingen voor onderlinge coördinatie in de prijsstelling, maar is daarvan niet gebleken. Wel kwam naar voren dat de marges op die markt samenhangen met de marktstructuur. Sinds het begin van de kredietcrisis hebben diverse buitenlandse aanbieders van hypothecaire leningen zich teruggetrokken op hun thuismarkt, waarna in ons land een meer geconcentreerde aanbodstructuur overbleef. De afname van de concurrentie is versterkt door de prijsleiderschapsverboden die door de Europese Commissie aan een aantal banken zijn opgelegd. Het doel van een prijsleiderschapsverbod is om te voorkomen dat staatssteun leidt tot een oneigenlijk voordeel waarmee de markt verstoord kan worden. Tegelijk kan zo een verbod de concurrentie beperken, vooral in een markt met een klein aantal aanbieders. Twee van de drie verboden zijn inmiddels vervallen en de herziene voorwaarden voor ING voorzien in de komst van een nieuwe aanbieder, waardoor de concurrentie juist kan worden gestimuleerd. ACM zal onderzoeken of verdere toetreding tot de hypotheekmarkt niet onnodig wordt belemmerd.

Woonketen en bouw

Maatschappelijk is er veel aandacht voor de stagnatie in de woningmarkt. Wij zien hierin aanleiding om de dienstverlening in de gehele woonketen nader te onderzoeken. Daarin trekken diverse vraagstukken de aandacht, zoals innovatie en toetreding in de makelaardij, de concurrentie op de huurmarkt, de reikwijdte van informatie-uitwisseling tussen concurrenten op een aantal deelmarkten en de toetreding tot de hypotheekmarkt..



Terwijl in 2012 de laatste zaken van de bouwfraude in hoogste instantie zijn beslecht, moet geconstateerd worden dat in de bouwsector nog steeds vormen van *bid rigging* plaatsvinden. Recent nog legde de NMa boetes op aan sloopbedrijven voor prijslenen (*cover pricing*), waarmee aanbieders in een aanbesteding de suggestie wekken een serieus bod te doen terwijl zij weten dat er een lagere aanbieder is en zo de opdrachtgever een vals beeld geven van de concurrentie. ACM zal deze sector scherp blijven monitoren op signalen van kartelgedrag.

Agrarische sector en levensmiddelenhandel

In de keten van primaire producent tot consument van levensmiddelen komen verschillende markt vraagstukken samen: de inkomensontwikkeling van primaire producenten, de inkoopmacht van supermarkten, de ontwikkeling van de voedselprijzen en de wens om te komen tot duurzame productiemethoden.

De inkomens van telers en vissers staan in verschillende deelsectoren onder druk. Als oorzaak daarvan wordt vaak gewezen op de inkoopmacht van de supermarkten, die te lage prijzen zouden afdwingen bij hun leveranciers. Tot op zekere hoogte is samenwerking aan de inkoopkant toegestaan, zolang de onderlinge concurrentie aan de verkoopkant voldoende sterk blijft. Die concurrentie zal de supermarkten immers dwingen om de behaalde inkoopvoordelen door te geven aan de consument. Voor zover de prijsvorming in de keten bij de primaire producent geen rendabele bedrijfsvoering zou toelaten, moet de conclusie zijn dat daar sprake is van overcapaciteit. Dit probleem wordt niet opgelost door inkomensbescherming of kartelafspraken, maar zal de producenten moeten aanzetten tot verandering in de vorm van productinnovatie, kostenverlaging en/of verschuiving van werkzaamheden.

Ook wordt als oorzaak van de inkomensproblemen wel gewezen naar de tussenhandel, die een te groot deel zou claimen van het verschil tussen de afzetprijs van de primaire producent en de verkoopprijs in het schap van de supermarkt. Voor zover in deze schakel inderdaad sprake is van overrendementen, zal het aantrekkelijk zijn om toe te treden tot dit segment, dan wel het te omzeilen waar dat mogelijk is. Sommige (samenwerkingsverbanden van) primaire producenten hebben inderdaad initiatieven ontplooid om rechtstreeks zaken te doen met de supermarkten. Zo draagt concurrentie bij aan een efficiëntere inzet van productiemiddelen.



De zorgen over de inkomens van de primaire producenten leven ook in andere landen van de Europese Unie, overigens vaak tegelijk met zorgen over hoge voedselprijzen. In het Europese Parlement worden voorstellen ontwikkeld om in deze sector meer ruimte te bieden aan afspraken tussen ondernemingen, waardoor de producenten meer marktmacht zouden kunnen ontwikkelen dan op grond van de bestaande landbouwregels al mogelijk is. Daarbij zal moeten worden voorkomen dat dit leidt tot een uitholling van de prikkels voor efficiëntie en innovatie of tot ongewenste verhogingen van de voedselprijzen voor de consument. De doelstellingen van het Gemeenschappelijk Landbouwbeleid (GLB) geven daarvoor de goede richting.

Zoals gezegd leeft naast de inkomensdiscussie in Nederland ook een debat over de mogelijkheden om te komen tot verduurzaming van de productieketen. Veel initiatieven op dat terrein komen tot stand zonder risico's van marktverstoring.

Diverse productlabels verzekeren de consument ervan dat het product dat hij koopt is geproduceerd volgens bepaalde normen omtrent milieubelasting, energiegebruik, dierenwelzijn, behoud van ecologische waarden en/of sociale beginselen. Vaak betekent dat ook een hoger prijskaartje en moet de consument besluiten of hij dat ervoor over heeft. Deze gang van zaken leidt niet altijd tot het beoogde resultaat, hetzij omdat de betalingsbereidheid van de consument voor een concreet doel niet of slechts beperkt aanwezig blijkt te zijn, hetzij omdat het concrete doel alleen bereikt kan worden bij een marktbrede implementatie waardoor er voor de individuele consument niets meer te kiezen overblijft. In die gevallen kan er onder bepaalde voorwaarden gebruik gemaakt worden van de uitzonderingsbepaling bij het kartelverbod, waardoor marktverstoringe afspraken tussen de producenten kunnen worden geaccepteerd. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de NMa-praktijk van de afgelopen jaren en variëren van afvalinzameling tot garnalenvisserij (een overzicht staat in de Kennisbank Duurzaamheid op www.acm.nl). Een andere mogelijkheid is dat de overheid het doel erkent als een publiek belang en regels stelt die het bereiken ervan kunnen afdwingen.

Zorgsector

Met haar toezicht op zorgmarkten wil ACM een positieve bijdrage leveren aan het realiseren van kostenbeheersing, toegankelijkheid en kwaliteitsverbetering in de zorg. Van belang daarvoor is een goede bewaking van de concurrentie bij de toeleveranciers



van de zorgaanbieders en op de zorgverzekeringsmarkt. Met name bij de inkoop van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen kan versterking van de concurrentie tussen toeleveranciers de kosten voor zorgaanbieders omlaag brengen.

De concurrentie op de zorgverzekeringsmarkt is ook gebaat bij een goed geïnformeerde, kritische verzekerde. ACM ondersteunt de ontwikkeling dat verzekeraars zich meer gaan onderscheiden op kwaliteit en doelmatigheid van de door hen ingekochte zorg.

In de ziekenhuiszorg en de eerstelijnszorg zijn diverse vormen van samenwerking ontwikkeld die gericht zijn op kwaliteitsverbetering en/of efficiëntieverhoging. Samenwerking die noodzakelijk is om concrete voordelen te bereiken voor de consument (patiënt, verzekerde), zal niet gauw op gespannen voet staan met de Mededingingswet. Maar als de samenwerking de concurrentie beperkt en vooral gericht is op voordelen voor de zorgaanbieders zelf, dan is waarschijnlijk sprake van een wetsovertreding. Een belangrijke indicator is ook hoe de verzekeraar(s) en patiënten zich opstellen tegenover de samenwerking, omdat zij meestal als eerste de negatieve gevolgen van een schadelijke concurrentiebeperking zullen ervaren.

In sommige deelsectoren van het brede zorgveld wordt zichtbaar geconcurrereerd om de gunst van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger (verzekeraar, gemeente). Voorbeelden zijn de zorgverzekeringen, de farmacie en de WMO-thuiszorg. In andere deelsectoren is de concurrentie minder ontwikkeld, maar wel groeiend. Zo zijn ziekenhuiszorg en eerstelijnszorg op verschillende onderdelen in wisselende mate onderhevig aan effectieve concurrentie. Tenslotte zijn er ook deelsectoren waar concurrentie nog in de kinderschoenen staat, bijvoorbeeld in de intramurale ouderenzorg en de klinische GGZ. De feitelijke situatie is leidend bij de beoordeling van zaken, met dien verstande dat bij fusietoetsing ook moet worden meegewogen welke ontwikkelingen in de eerstkomende jaren te verwachten zijn. De uitspraken van de rechtbank in 2012 over kartelzaken in de thuiszorg uit 2008 onderstrepen dat de feitelijke situatie casusspecifiek en gedegen moet worden onderzocht.

Sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006 is het stelsel van gereguleerde concurrentie in de curatieve zorg gestaag verder ontwikkeld. In 2012 is een grote stap



gezet met de forse uitbreiding van het segment van de ziekenhuiszorg waarvoor geen vaste prijzen gelden en de beëindiging van de ex post risicoverevening. Daardoor ondervinden verzekeraars nu sterkere prikkels om efficiënte zorg in te kopen. Ook zijn zorgverzekeraars de laatste jaren bij hun zorginkoop gaan selecteren op kwaliteit, vooralsnog vaak ingevuld met volumennormen. Dit heeft de ontwikkeling van meetbare indicatoren voor de kwaliteit van zorg een nieuwe impuls gegeven, wat de transparantie in de markt ten goede komt.

Met deze recente ontwikkelingen is de inkoopmacht van de verzekeraars tegenover de ziekenhuizen sterk toegenomen: zij hebben nu sterkere prikkels en meer mogelijkheden dan voorheen om hun zorginkoop te richten op kwaliteit en prijs. Mede door de omzetting van de productdefinities (van DBC's naar DOT's) was het in de onderhandelingen voor 2012 nog wel lastig om goed invulling te geven aan scherpe prijsafspraken. Tegen deze achtergrond heeft de NMa in 2012 in een drietal fusiezaken van ziekenhuizen geoordeeld dat de afnemersmacht van de verzekeraars voldoende compensatie biedt voor de door de fusies te realiseren verkoopmacht, mede gezien de toezeggingen die de betrokken ziekenhuizen hebben gedaan ten aanzien van de prijsvorming. In alle drie de zaken bleken de betrokken grote verzekeraars, toch de belangrijkste onderhandelingspartners van de ziekenhuizen, ook voorstander te zijn van de fusie. Zij verwachten door de fusies voordelen op prijs en kwaliteit van zorg te zullen realiseren en hadden daarover ook al afspraken gemaakt met de ziekenhuizen.

In het maatschappelijk debat komt vaak de vraag op of die gefuseerde ziekenhuizen niet te groot worden. Binnen en buiten de zorg zijn er diverse voorbeelden van wat er allemaal mis kan gaan bij (te) grote semi-publieke instellingen. Deze vraag, hoe legitiem ook, is geen onderdeel van de toetsing van fusies onder de Mededingingswet. Ook buiten de semi-publieke sfeer zijn fusies en overnames niet altijd succesvol. Dat risico ligt nadrukkelijk bij de onderneming. In de zorg zal dit risico echter ook de publieke zaak treffen en bij een grote instelling doet dat meer pijn dan bij een kleine. Daarom is er veel te zeggen voor een zekere bewaking tegen ondoordachte fusieplannen, zoals beoogd met de zorgspecifieke fusietoets die voor ligt in het parlement. De toets verplicht fuserende partijen zelf een fusie-effectrapportage te maken die besproken wordt met de stakeholders en interne toezichthouders.



Telecommunicatie

De digitalisering zet onverminderd door. Consumenten maken steeds meer gebruik van digitale dienstverlening via (mobiel) internet, televisie en telefonie. Het benutten van de mobiele en online mogelijkheden en de sociale media biedt consumenten meer toegang tot relevante informatie over producten en diensten. Het delen van klantervaringen wordt steeds belangrijker. Voor consumenten zijn digitale veiligheid en de bescherming van persoonsgegevens van groot belang. Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2012 12% van de Nederlanders van 15 jaar en ouder werd geconfronteerd met een vorm van computercriminaliteit. De digitale veiligheid loopt gevaar door o.a. verspreiding van kwaadaardige software, die geprogrammeerd is om bankgegevens of andere persoonlijke gegevens te achterhalen, gegevens te wissen, te spioneren, of websites van overheden plat te leggen. Het optreden tegen deze vormen van computercriminaliteit is een belangrijke taak voor ACM. In dit kader past ook de Europese regelgeving tegen onbelemmerd gebruik van zogenaamde cookies om internetgebruik te monitoren. Het is niet eenvoudig hier een goede uitwerking te vinden die voldoende ruimte laat voor de ondersteuning van efficiënt internetgebruik maar tegelijk ongewenste registraties en marketingtoepassingen voorkomt.

De beschikbaarheid van snel en hoogwaardig breedbandinternet is een voorwaarde voor een concurrerende, innoverende en duurzame kenniseconomie. De Europese Commissie heeft een ambitieuze digitale agenda ontwikkeld, die vraagt om een stevig investeringsprogramma in veel lidstaten. Nederland heeft een goed ontwikkelde infrastructuur en lijkt met haar investeringstempo op schema te liggen voor het realiseren van (super)snel internet voor iedereen in 2020. Bovendien komt dit hier grotendeels tot stand in een concurrerende markt, via koper, glas, kabel en ether. De regulering van de toegang tot de koper- en glasnetwerken van KPN geeft de noodzakelijke ondersteuning voor deze concurrentie. Met name voor de grootzakelijke klanten is het KPN-netwerk nog onverminderd sterk door zijn landelijke dekking in combinatie met de mogelijkheden tot het leveren van topkwaliteit, onder andere door gebruik van glasvezel. ACM hecht belang aan verdere investeringen in glasvezel en nieuwe technologieën en bewaakt daarbij de belangen van de consument. ACM waarborgt bovendien dat het internet op gelijke voorwaarden toegankelijk blijft voor consumenten en voor aanbieders van digitale (consumenten)diensten.



De recente veiling van 4G-frequenties luidde een nieuwe fase in op de markten voor mobiele communicatie. In 2013 zullen de drie gevestigde partijen (Vodafone, KPN en T-Mobile) verder investeren in 4G-netwerken, waardoor nog sneller internet via mobiele netwerken gerealiseerd wordt en ruimte ontstaat voor meer innovatieve dienstverlening. Bovendien heeft een vierde partij (Tele2) toegang tot deze markt verkregen, wat perspectief geeft op meer concurrentie. Daarvan zijn positieve gevolgen voor de klanten te verwachten, zoals betere service, meer transparantie in prijzen en voorwaarden, en ook betere prijzen. ACM zal er nauwlettend op toezien dat dit proces niet wordt gefrustreerd door mededingingsbeperkend gedrag.

Post en vervoer

De postsector wordt sinds enkele jaren geplaagd door een snelle daling van het gewone postvolume, vooral als gevolg van een verschuiving naar digitale communicatie. Daardoor wordt de efficiëntie van het netwerk voor de gewone postbezorging ondermijnd en kunnen de vaste kosten alleen met steeds hogere postzegelprijzen worden terugverdiend. Tegelijk is er ruimte voor concurrentie op deelmarkten waar het volume stabiel is of zelfs groeiend, zoals bij pakketpost. Nieuwe wetgeving zal ACM meer mogelijkheden geven om de concurrentieverhoudingen op deze markten te verbeteren.

In de sector vervoer trekken vooral de ontwikkelingen in de spoorsector de aandacht. Op grond van Europese richtlijnen moeten de lidstaten sinds kort ruimte bieden aan efficiënte initiatieven voor grensoverschrijdend personenvervoer per spoor. In samenhang met de perikelen op de spoorverbindingen met Brussel is hier al snel een beroep op gedaan, waarbij ACM zal moeten beoordelen of een concreet initiatief niet te zeer ten koste gaat van het economisch evenwicht van de NS. Nationaal is de relatie tussen spoorbeheerder ProRail, de NS en de andere vervoerders een blijvende bron van spanning. De wetgeving vertrouwt nog te veel op kopersmacht bij de vervoerders en de kleinere vervoerders zijn voor veel essentiële diensten afhankelijk van hun grote concurrent. Om te voorkomen dat de recente overdracht van de informatievoorziening voor reizigers aan de NS zou leiden tot scheve concurrentieverhoudingen, heeft de NMa daar een aantal voorwaarden aan verbonden. Daarmee is verzekerd dat alle treinreizigers dezelfde kwaliteit reisinformatie krijgen aangeboden, ongeacht met welke vervoerder ze reizen.



Energie

Binnen Europa loopt de Noord-Westelijke regio voorop bij de integratie van de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas, die fysiek verbonden worden door kabels en procedureel door spelregels. Deze integratie zorgt voor een efficiënter gebruik van de beschikbare productie- en netwerkcapaciteit. Ook leidt zij tot meer concurrentie tussen energie-aanbieders, wat resulteert in lagere prijzen en meer keuze voor afnemers. Tenslotte is de voorzieningszekerheid gebaat bij een groot aantal producenten op een geïntegreerde markt. Ter voltooiing van de marktintegratie worden op Europees niveau spelregels ontwikkeld, die bijvoorbeeld bepalen hoe schaarse transportcapaciteit op economisch efficiënte wijze moet worden toegewezen aan marktpartijen. Vooruitlopend op voorziene Europese regelgeving starten de landelijke netbeheerders al met initiatieven ter bevordering van de marktintegratie op regionaal niveau, bijvoorbeeld in het kader van proefprojecten voor een beperkt aantal grenspunten en/of producten. ACM stimuleert dit en ondersteunt dit waar mogelijk. Goed werkende, geïntegreerde Europese energiemarkten zijn voor Nederland van groot belang, zowel om het potentieel voor productie en transmissie optimaal te benutten als om lage tarieven te kunnen bieden aan binnenlandse afnemers. ACM wil daarom in de discussie met andere toezichthouders en de Europese Commissie een leidende rol spelen.

Afnemers kunnen pas ten volle de vruchten van een geïntegreerde Europese energiemarkt plukken als marktpartijen onderling scherp concurreren. Dit houdt onder andere in dat zij zich niet schuldig maken aan marktmanipulatie of misbruik van voorkennis. Het Europese agentschap voor de coördinatie van energietoezichthouders (ACER) monitort, in samenwerking met de nationale toezichthouders, de energiehandel op Europees niveau om mogelijke marktmanipulatie en handel met voorkennis op het spoor te komen. Ook voor eindafnemers (met name consumenten) wil ACM meer transparantie, door de tariefopbouw te vereenvoudigen en de informatievoorziening te doen verbeteren. Hiertoe worden onder meer websites van energieleveranciers en prijsvergelijkers gecontroleerd.

De wens om in Europa te komen tot een duurzame energievoorziening stelt een bijzondere uitdaging aan de energiesector. De sterke toename van wind- en zonne-energie betekent nu al een groeiende onvoorspelbaarheid en variabiliteit in het energie-



aanbod. Het waarborgen van de leverings- en voorzieningszekerheid zal daarom nieuwe eisen stellen aan de regulering van energiemarkten. De variabiliteit betekent ook dat het handhaven van de spanningskwaliteit op het elektriciteitsnet een extra inspanning zal gaan vragen. Tegelijk staan de netbeheerders voor grote investeringen om de nieuwe productiesites aan te sluiten en om ook kleinschalige decentrale energieopwekking te faciliteren. Om gelijke concurrentievoorwaarden op de energiemarkten te waarborgen, vereist de toenemende marktintegratie ook een toenemende mate van Europese afstemming, bijvoorbeeld voor het harmoniseren van stimuleringsregelingen voor duurzame energie.

De hoge kosten voor uitbreiding, vervanging en aanpassing van de infrastructuur, in combinatie met de eis van blijvend hoge betrouwbaarheid van de energienetten, leiden tot de vraag hoe de extra ruimte voor duurzame bronnen ook betaalbaar kan worden gehouden. Effectieve regulering, die enerzijds gebonden afnemers beschermt en anderzijds netbeheerders in staat stelt om efficiënte investeringen en diensten terug te verdienen, blijft onverminderd van belang.

In de retailmarkt wordt een nieuw marktmodel ingevoerd. Het doel daarvan is onder meer een betere dienstverlening aan de consument. De energieleveranciers worden het enige aanspreekpunt voor klanten en er komt één factureringsmodel voor energierekeningen. Ook wordt de slimme meter uitgerold, waarmee afnemers een beter inzicht in het verbruik en de kosten van stroom krijgen. ACM ziet toe op een correcte uitvoering van deze veranderingen en draagt met een nieuwe informatiecode bij aan een verbetering van de marktprocessen. Een nieuwe taak voor ACM komt voort uit de Warmtewet, die nu op afzienbare termijn in werking zal treden en regels stelt aan de tarieven die gerekend worden door leveranciers van stadsverwarming.

Tot slot

Hoewel diverse actuele thema's nog onbesproken zijn gebleven, laat dit overzicht niet alleen zien dat ACM een omvangrijk en divers takenpakket heeft, maar ook dat wij bij de uitvoering van die taken moeten inspelen op allerlei veranderingen in de omgeving. Enerzijds zijn die veranderingen het gevolg van economische en technologische ontwikkelingen, anderzijds van nieuwe regels en wetten, zowel Europees als nationaal. Onvermijdelijk moet ACM prioriteiten stellen en keuzes maken. Leidend daarbij zijn de



verwachte bijdragen van haar activiteiten, direct of indirect, op korte of op lange termijn, aan de welvaart van de consument.