



Speerpunten 2013 Autoriteit Consument & Markt

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bevordert kansen en keuzes voor bedrijven en consumenten. Kansen voor innovatie, nieuwe producten, diensten en aanbieders. Keuzes, omdat dat de sleutel is naar goedwerkende markten.

Consumenten die echt wat te kiezen hebben en durven te kiezen. Omdat bedrijven duidelijk zijn over wat zij aanbieden. En consumenten weten wat hun rechten zijn. Hierbij presenteren wij de speerpunten waar wij ons de rest van dit jaar op richten. In onze Marktvisie beschrijven we de belangrijkste ontwikkelingen in de markten waarop ACM toeziet. De speerpunten van ACM sluiten aan op deze ontwikkelingen.

Bij de aanpak van deze speerpunten staat het effect van ons optreden centraal. Wij streven ernaar markt- en consumentenproblemen op te lossen of nog beter: te voorkomen. Wij hebben een breed palet aan instrumenten die wij hierbij kunnen inzetten. Daarbij is en blijft ACM nadrukkelijk een handhaver, die waar nodig boetes oplegt. Niet alleen boetes voor bedrijven, maar ook voor leidinggevendenden die betrokken zijn bij overtredingen. ACM streeft naar maatwerkoplossingen op basis van een gedegen probleemanalyse. Met als uiteindelijk doel het verhogen van de consumentenwelvaart. In de concept ACM strategie hebben wij onze doelstellingen en aanpak verder uitgewerkt.

De werkzaamheden van ACM omvatten het algemene mededingingstoezicht, de bescherming van consumentenrechten en de regulering van (delen van de) markten voor energie, telecommunicatie, post en vervoer. Gezien het brede werkterrein en onze begrensde capaciteit moeten wij keuzes maken in de markt- en consumentenproblemen. De criteria die wij hierbij hanteren zijn de schade die het probleem veroorzaakt voor de consument, het maatschappelijk belang dat in het geding is en of ACM in staat is effectief op te treden.

ACM wil een open toezichthouder zijn. Het karakter van ons toezicht stelt hier echter wel grenzen aan. Het kan in het belang van een onderzoek zijn om er geen bekendheid aan te geven. ACM doet dus meer dan de speerpunten die we nu presenteren. Ook zorgt de dynamiek in de markten steeds voor nieuwe vraagstukken die om optreden van ACM vragen. Naast de hieronder geschetste speerpunten hebben wij reguliere taken, zoals het beoordelen van fusies en overnames, het uitgeven van telefoonnummers en het informeren van consumenten via ConsuWijzer.



1. Speerpunten 2013

Kansen en keuzes in de woonketen

De stagnatie op de Nederlandse woningmarkt staat hoog op de maatschappelijke agenda. Er spelen in dit verband meerdere vraagstukken die de aandacht van ACM vragen. Denk hierbij aan de afgenomen concurrentie op de hypotheekmarkt, ontwikkelingen in de werking van de huurmarkt en innovatie en toetreding in de makelaardij. Wij gaan in 2013 de dienstverlening in de gehele woonketen nader onderzoeken. Daarbij zullen we onder meer de toetredingsdrempels tot de hypotheekmarkt in kaart brengen. Waar nodig zullen wij optreden om de concurrentie en transparantie te versterken.

Hoge inkoopkosten van geneesmiddelen en hulpmiddelen

De betaalbaarheid van de zorg is een steeds groter wordend maatschappelijk probleem. De kosten voor zorginstellingen in Nederland worden deels bepaald door de inkoop van dure merkgeneesmiddelen en medische hulpmiddelen. Deze kosten kunnen negatief worden beïnvloed door bepaalde prijs- en marketingstrategieën van leveranciers, en kunnen omlaag worden gebracht door versterking van concurrentie tussen leveranciers en efficiënter inkopen door zorginstellingen. Het toezicht van ACM is er in 2013 op gericht de problemen op dit gebied verder in kaart te brengen en aan te pakken.

Duurzaamheid en mededinging

Met duurzaamheidsinitiatieven kan het bedrijfsleven de consumentenwelvaart verhogen en de concurrentiepositie versterken. Maar deze initiatieven mogen niet misbruikt worden om de concurrentie te belemmeren. Het bedrijfsleven heeft aangegeven meer duidelijkheid te wensen over de mogelijkheid tot onderlinge samenwerking op het gebied van duurzaamheid. Daarom willen wij in 2013 onzekerheid over de interpretatie van de mededingingsregels op dit punt wegnemen. Hiervoor richten wij onder meer een Kennisbank Duurzaamheid in op de ACM-website, waarmee bedrijven zelf beter kunnen beoordelen of een samenwerkingsafpraak is toegestaan.



Tegengaan van oneerlijke concurrentie door overheden

Overheden verrichten op grote schaal economische activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van vastgoed, sportfaciliteiten en afvalverwerking. Daarbij mogen zij niet oneerlijk concurreren met ondernemingen. Daarom is op 1 juli 2012 de Wet Markt en Overheid in werking getreden. De wet bevat een overgangstermijn van twee jaar voor bestaande activiteiten. Wij vinden het belangrijk dat overheden de naleving van deze regels serieus nemen. De activiteiten van ACM in 2013 zijn daarom gericht op het vergroten van de bekendheid van de nieuwe regelgeving bij overheden en ondernemers en het uitvoeren van *audits* bij overheden om te controleren of zij op een eerlijke wijze concurreren met bedrijven.

Breedbandinternet voor iedereen

Nederland ligt op schema bij de realisatie van de doelstellingen van de Europese Digitale Agenda: basis breedbandinternet voor alle Europeanen in 2013, groeiend naar (super)snel internet in 2020. In 2013 start ACM de eerste ronde van (driejaarlijkse) marktanalysebesluiten. Met deze besluiten willen wij verdere innovatie en investeringen in breedband stimuleren, en bevorderen dat consumenten voldoende keuze hebben tussen verschillende aanbieders en diensten.

Versterking van concurrentie in de mobiele telecom

De mobiele telecommarkt in Nederland is volop in beweging. Door de uitrol van 4G-netwerken wordt mobiel internet sneller, en ontstaat er ruimte voor de ontwikkeling van nieuwe mobiele diensten. Een ander gevolg van de veiling van de 4G frequenties is de toetreding van Tele2 tot de mobiele markt. Hierdoor zal de concurrentie versterkt worden. Deze ontwikkelingen kunnen voor consumenten gunstige effecten hebben zoals betere service, meer transparantie en betere prijzen. ACM zal er op toezien dat dit proces op de mobiele markt daadwerkelijk leidt tot meer concurrentie ten gunste van de consument. Waar nodig zullen wij optreden om dit te bevorderen.

Meer transparantie voor consumenten

Bedrijven die doelbewust informatie achterhouden, verstoppen of onnodig ingewikkeld maken, zorgen ervoor dat consumenten niet de keuzes kunnen maken die ze zouden maken wanneer ze wel de juiste informatie hadden. Dit leidt tot economische schade en frustratie bij consumenten. Bij de aanpak van deze praktijken geven wij in 2013 prioriteit



aan het bevorderen van tarieftransparantie in de telecom- en energiesector, de aanpak van ondoorzichtige prijzen in de reisbranche en gebrekkige informatievoorziening bij online games.

Bescherming tegen agressieve verkoop

Veel meldingen die wij bij ConsuWijzer ontvangen gaan over bedrijven die consumenten actief en ongevraagd benaderen om hun producten en diensten te verkopen. Met name telefonische verkoop levert consumenten nogal eens problemen op. Bijvoorbeeld omdat de consument op een misleidende en soms intimiderende manier wordt aangezet tot het sluiten van een overeenkomst, of omdat consumenten die bij het Bel-me-niet-register staan ingeschreven toch ongewild worden gebeld. ACM zal in 2013 optreden tegen dergelijke agressieve verkooppraktijken.

Een veilig internet

In 2012 werd 12% van de Nederlanders van 15 jaar en ouder 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. Wij gaan ons in 2013 ondermeer richten op het tegengaan van het plaatsen van *malware* op computers, telefoons en tablets die dit soort schadelijke activiteiten mogelijk maakt. Daarnaast ziet ACM actief toe op de beveiliging van digitale meetgegevens met de komst van de slimme meter in de energiesector.

Eén rekening voor energie

In augustus 2013 treedt een vereenvoudiging van de administratie in de energiemarkt in werking. Vanaf dat moment is de energieleverancier het enige aanspreekpunt voor de consument en factureert en incasseert de leverancier de kosten van het netbeheer. Hierdoor veranderen de informatiestromen tussen leverancier, netbeheerder en consument ingrijpend ten opzichte van de huidige situatie. Op dit moment gaan de meeste vragen en klachten bij ConsuWijzer op het gebied van energie over de energienota. Daarom willen wij voor een succesvolle overgang naar het nieuwe marktmodel zorgen door monitoring en toezicht op de invoering ervan, waaronder ook de verdere uitrol van de slimme meter.



Verbetering van de werking en integratie van de energiemarkt

De integratie van de Europese energiemarkten zal in 2013 verder vorm krijgen. Dit leidt tot meer concurrentie tussen energieaanbieders. Hier kunnen consumenten van profiteren. Wij zetten ons daarom in 2013 in voor verdere integratie, ondermeer door bij te dragen aan de ontwikkeling van nieuwe Europese regelgeving die integratie mogelijk maakt. Daarnaast zal ACM in 2013 ook via nieuwe nationale spelregels netbeheerders stimuleren om producenten, handelaren en afnemers goed te bedienen. Bijvoorbeeld door voldoende netwerkcapaciteit aan de markt ter beschikking te stellen en door afnemers maximale transparantie te bieden.

Een betaalbare en betrouwbare energievoorziening

Met het oog op de verdere ontwikkeling van duurzame energie en behoud van leveringszekerheid van energie in de toekomst staan netbeheerders de komende jaren voor omvangrijke investeringen in de netwerken. Tegelijk moeten de kosten van netbeheerders efficiënt zijn, zodat consumenten niet teveel betalen. Deze balans tussen ruimte voor investeringen en betaalbaarheid werken wij uit in de ontwerp-methodebesluiten voor de periode 2014-2016. Deze worden in 2013 afgerond. Hiermee stelt ACM vast hoe de tarieven van netbeheerders zich de komende jaren zullen ontwikkelen en wat daarbij een redelijk rendement voor investeerders is. Met deze besluiten willen wij de regulering zo stabiel mogelijk houden, om investeerders zekerheid te bieden.

2. ConsuWijzer en informatie voor bedrijven

ConsuWijzer blijft het informatieloket om consumenten weerbaar te maken door kennis over consumentenrechten en -plichten te vergroten en hen te adviseren over mogelijkheden om hun recht te halen. Daarnaast gaan wij via onze website ACM.nl toegankelijke en begrijpelijke informatie aan bedrijven bieden. Hiermee willen wij de naleving bevorderen en ons toezicht versterken. Deze loketten vormen belangrijke ogen en oren van ACM om gericht signalen te verzamelen over markt- en consumentenproblemen.



3. ACM Agenda 2014-2015

Deze speerpunten bestaan deels uit doorlopende programma's die reeds door NMa, OPTA en Consumentenautoriteit gestart waren en deels uit activiteiten die wij nog dit jaar beginnen. Vanaf 2014 zullen wij tweejaarlijks een ACM Agenda uitbrengen waarin wij onze prioriteiten toelichten. In het najaar van 2013 komt de concept ACM Agenda 2014-2015 uit. Na een publieke consultatie zullen wij eind 2013 de definitieve ACM Agenda voor deze periode publiceren.