

Autoriteit
Consument & Markt



Kansen & keuzes op de televisiemarkt

Johan Keetelaar | directeur telecom, vervoer en post

31 mei 2013 | Jaarlijks congres Kabelraden | Hilversum

Wat is de Autoriteit Consument & Markt?

- April 2013 van start als fusie van NMa, OPTA, CA;
- Gebundelde kracht: consumenten, mededinging en sectorspecifiek markttoezicht in één hand;
- Gevolg: meer effectiviteit van het toezicht;
- Kansen & keuzes voor consumenten en bedrijven.

Hoe werkt de Autoriteit Consument & Markt?

- Datgene wat NMa, OPTA en CA al deden, gecombineerd met integrale aanpak van markt- en consumentenproblemen;
- Oplossen/voorkomen probleem leidend, instrument volgt;
- ACM is een handhaver maar boete niet altijd de meest effectieve manier om een probleem op te lossen, gedragsverandering is belangrijk;
- Dus: toezichthouder die wetten handhaaft maar ook met breed vizier kijkt wat er nog méér nodig is.

Hoe doet ACM dat?

- Signaleren van (potentiële) problemen: detectie via ConsuWijzer, acm.nl, @AutoriteitCM, spamklacht.nl, signalen marktpartijen, consumentenorganisaties, media en eigen onderzoeken/monitoring;
- Analyse van het probleem: beoordelen schadelijkheid, effectiviteit van eventueel optreden en vervolgens uitvoeren van en communiceren over toezicht;
- Mogelijke aanpak: voorlichtingscampagne ConsuWijzer, guidance voor marktpartijen via acm.nl, marktscan, publiek debat, compliance afspraken, toezeggingen, dwangsom, boete.

ConsuWijzer

- Consumentenloket van Consumentenautoriteit, OPTA en NMa sinds 2006;
- www.consuwijzer.nl in 2012 minimaal 2,2 miljoen keer bezocht;
- In 2012 in totaal 80.000 signalen van consumenten. 23.000 over telecom waarvan circa 2.000 over tv-aanbieders;
- Meeste signalen rondom contract, opzegging, verkooppraktijken, levering en kwaliteit dienst;
- ACM en ministerie EZ stimuleren uitbreiding van overstapafspraken tussen aanbieders (vgl. internetoverstap).

Toezicht op de televisiemarkt

- ACM kan ingrijpen op televisiemarkt indien noodzakelijk;
- Telecommunicatiewet, mededingingswet en consumentenwetgeving bieden aanknopingspunten;
- Voorbeelden: misleiding, intransparante aanbiedingen, misbruik machtspositie;
- Pluriformiteitsvraagstukken liggen echter primair bij Commissariaat voor de Media.

Conclusies TV oordeel van 2011

- Dalende marktaandelen kabel door toetreding en groei concurrenten;
- Sterke afname van analoog als voordeel van kabel door snellere digitalisering;
- Vijf infrastructuren en grote investeringen in glas en kopernetwerken;
- Uitbreiding productaanbod van concurrenten;
- Overstapbaarheid van consumenten, potentiële concurrentiedruk van OTT internet-tv;
- Conclusie: op dit moment geen extra regels noodzakelijk.

Kabelamendementen

- Politieke wens voor toegang tot de kabel;
- Resultierend in amendementen (Van Dam) in Telecomwet en Mediawet: verplichting tot wederverkoop van kabelabonnement;
- Europese Commissie: amendementen zijn strijdig met Europees kader;
- Gevolg: infractieprocedure Europese Commissie tegen Nederland.

Marktontwikkelingen televisie

- Kabel verliest terrein, sterke groei IPTV;
- Verdere uitrol glasnetwerken;
- Meer aanbieders OTT, opkomst van snel mobiel internet (4G);
- Digitale televisie is de standaard (kijken op je tablet);
- Tegelijkertijd ontwikkeling naar bundels (triple play, quad play);
- Risico van nieuwe machtposities door autonome groei of fusies/consolidatie;
- Keuze voor consument staat centraal vanuit optiek toezichthouder.

Aandachtspunten ACM 2013/2014

- Verdere uitrol snel internet (doelstellingen digitale agenda), ruimte voor investeringen maar niet ten koste van consument;
- Waarborgen concurrentie op vaste en mobiele netwerken;
- Voldoende keuze voor consumenten (transparantie, makkelijk overstappen, netneutraliteit);
- Beoordelen fusies/overnames;
- Nadrukkelijke monitoring van autonome ontwikkelingen op TV- en internetmarkten.

A photograph of a man in a blue shirt holding a black remote control. An orange and white cat is visible in the background. A large pink graphic shape is overlaid on the right side of the image.

DANK VOOR UW AANDACHT