

Autoriteit
Consument & Markt



ACM op bezoek

Bedrijfsbezoek van ACM

De Autoriteit Consument & Markt is actief op veel verschillende terreinen: van het bestrijden van het niet naleven van de garantieregels door bedrijven tot het tegengaan van verboden prijsafspraken. Door het werk van ACM kunnen ondernemingen eerlijk met elkaar concurreren en worden consumenten beschermd.

In de wet staat dat ACM onderzoek mag doen om te kijken of ondernemingen zich aan de regels houden. Dat doet zij bijvoorbeeld door bij ondernemingen langs te gaan om gegevens te verzamelen of vragen te stellen. Dit noemen wij een bedrijfsbezoek. Een bedrijfsbezoek vindt meestal onaangekondigd plaats, om er voor te zorgen dat het onderzoeksteam de nodige gegevens ook kan vinden.

In deze brochure leest u wat u kunt verwachten als ACM bij uw onderneming langskomt.

Inhoud

1. Het bedrijfsbezoek in het kort	3
2. Wat mag ACM bij een bedrijfsbezoek doen?	5
3. Hoe gaat ACM te werk?	6
• Duur van het bedrijfsbezoek	
• Hoe verzamelt het onderzoeksteam informatie?	
• Welke papieren stukken verzamelen de onderzoekers?	
• Welke digitale gegevens verzamelen de onderzoekers?	
• Welke gegevens onderzoekt ACM niet?	
• Afnemen van mondelinge verklaringen	
4. Uw medewerking	11
• Moet u meewerken aan een bedrijfsbezoek?	
• In welke gevallen hoeft u niet mee te werken aan een bedrijfsbezoek?	
5. ACM en integriteit	12
• Hoe gaat ACM om met bedrijfsvertrouwelijke informatie?	
• Brengt ACM het bedrijfsbezoek in de publiciteit?	
6. Na het bedrijfsbezoek	13
• Uitkomst van het onderzoek	
• Heeft u vragen?	
• Heeft u klachten?	

1. Het bedrijfsbezoek in het kort

Hieronder vindt u een kort overzicht van het verloop van het bedrijfsbezoek. De belangrijkste onderwerpen zullen verderop uitgebreider behandeld worden. U kunt het volgende verwachten als onderzoekers van ACM bij uw onderneming langskomen

Voordat ACM van start gaat

1. **Het onderzoeksteam meldt zich.** Alle ACM-medewerkers in het onderzoeksteam kunnen zich identificeren als ACM'er. Er is één teamleider van ACM, die het onderzoeksteam leidt.
2. **U krijgt de gelegenheid rechtsbijstand te regelen** binnen redelijke tijd. Als het kan, wacht het onderzoeksteam met zijn werkzaamheden tot uw advocaat aanwezig is. Het bedrijfsbezoek van ACM mag ook doorgaan als er geen advocaat of andere juridisch adviseur namens u aanwezig is.
3. **De teamleider van ACM is uw aanspreekpunt.** De teamleider neemt met u (en eventueel uw advocaat) door wat het doel is van het ACM-onderzoek en hoe het bedrijfsbezoek eruit ziet.
4. **De teamleider vertelt u bij welke personen ACM onderzoek wil doen** binnen uw onderneming. De teamleider kan medewerkers vragen te stoppen met hun werkzaamheden en hun computer of telefoon niet te gebruiken.
5. **U en uw medewerkers zijn wettelijk verplicht mee te werken aan het bedrijfsbezoek.**

Tijdens het bedrijfsbezoek

6. **Het bedrijfsbezoek gaat daadwerkelijk van start:** het onderzoeksteam verzamelt gegevens, maakt kopieën en neemt soms verklaringen af.
7. **Van tevoren kan ACM niet inschatten hoe lang het bedrijfsbezoek duurt.** Dit is afhankelijk van meerdere factoren, zoals de omvang van de administratie.
8. **ACM mag ruimtes en voorwerpen verzegelen** als een bedrijfsbezoek langer dan een dag duurt. Op deze manier weet het onderzoeksteam zeker dat het onderzoeksmateriaal in de tussentijd onaangetast blijft.

Na het bedrijfsbezoek

9. **U voert aan het eind van het bedrijfsbezoek een eindgesprek met de teamleider.**
De teamleider praat u bij over het bedrijfsbezoek en het vervolg.
10. **U krijgt een overzicht van de kopieën** die het onderzoeksteam heeft gemaakt (uiteraard alleen als het onderzoeksteam kopieën heeft gemaakt). Daarnaast krijgt u een afschrift van deze kopieën. Meestal verzamelen de onderzoekers ook digitale gegevens. Ook van deze gegevens krijgt u een kopie.
11. **Na het bedrijfsbezoek gaat ACM verder met het onderzoek.** ACM gaat het meegenomen materiaal bestuderen.
12. **Soms heeft ACM na het bedrijfsbezoek nog aanvullende informatie nodig** om zorgvuldig verder onderzoek te kunnen doen. ACM stuurt u dan een vragenbrief, of neemt een mondelinge verklaring af van u of uw medewerkers. Het kan ook zijn dat ACM-medewerkers nogmaals langskomen voor een vervolg van het bedrijfsbezoek.

2. Wat mag ACM bij een bedrijfsbezoek doen?

In de wet staat dat ACM bij een bedrijfsbezoek:

- **plaatsen mag betreden**
ACM mag elke plaats betreden waar belangrijke informatie voor het onderzoek ligt. Dat betekent dat ACM in bedrijfsruimten mag kijken, maar bijvoorbeeld ook in woningen en auto's. Wil ACM een woning betreden? Dan kan dat met uw toestemming. Geeft u geen toestemming? Dan moet ACM eerst een machtiging van de rechter-commissaris krijgen.
- **inlichtingen mag vragen**
ACM mag vragen stellen om informatie in te winnen. ACM kan vragen stellen die medewerkers schriftelijk moeten beantwoorden, het kan ook om mondelinge verklaringen gaan.
- **gegevens mag bekijken**
ACM mag gegevens bekijken en kopiëren. Dit kan gaan om papieren stukken, maar ook om digitale gegevens.

Als het nodig is, kan ACM tijdens een bedrijfsbezoek ook:

- **bedrijfsruimten en voorwerpen verzegelen**
Kan ACM het bedrijfsbezoek niet op de eerste dag afronden? Dan mag ACM bedrijfsruimten en voorwerpen verzegelen.

Het verbreken van de ACM-zegels is verboden en kan leiden tot een boete. Brengt ACM in uw pand zegels aan? Denkt u er dan aan dat u iedereen die in het pand aanwezig kan zijn op de hoogte brengt van de zegels. Niet alleen uw medewerkers, maar ook schoonmakers of beveiligers.

- **de politie inschakelen**
Soms is het noodzakelijk dat ACM ondersteuning vraagt aan de politie. De politie mag geen onderzoeksactiviteiten verrichten. Zij zorgt er alleen voor dat het onderzoeksteam zijn werk goed kan doen.

3. Hoe gaat ACM te werk?

Duur van het bedrijfsbezoek

ACM kan niet van tevoren inschatten hoe lang een bedrijfsbezoek duurt. Dit hangt af van de omvang van uw zakelijke administratie en van hoe alles gearcheveerd is. Het hangt ook af van uw medewerking tijdens het bedrijfsbezoek. Een bedrijfsbezoek kan binnen een dag zijn afgerond, maar kan ook meerdere dagen duren.

Hoe verzamelt het onderzoeksteam informatie?

De manier waarop het onderzoeksteam te werk gaat hangt af van de manier waarop uw organisatie gegevens opslaat: staat de informatie op papier, op cd-roms of op harde schijven van computers. De onderzoekers zullen u daarom vragen waar u de administratie bewaart die relevant is voor het onderzoek. De onderzoekers bekijken gegevens en documenten op de plaats waar u of uw medewerkers deze informatie hebben opgeslagen, zoals op uw eigen kamer of uw secretariaat, maar ook bijvoorbeeld in uw archief.

ACM maakt voor het verzamelen van gegevens onderscheid tussen twee soorten documenten, papieren stukken en digitale gegevens. Daarnaast kan ACM mondelinge verklaringen afnemen bij u of uw medewerkers. Hieronder leest u hoe ACM te werk gaat bij het verzamelen van deze informatie.

Welke papieren stukken verzamelen de onderzoekers?

ACM mag alle stukken inzien die informatie bevatten over uw onderneming. Dit kan gaan om stukken die betrekking hebben op de gedraging die onderzocht wordt. Maar het kan ook gaan om relevante achtergrondinformatie voor het onderzoek. Het onderzoeksteam bepaalt of informatie relevant is voor het onderzoek of niet.

De onderzoekers bekijken alleen stukken van die medewerkers van het bedrijf die mogelijk betrokken zijn geweest bij de gedragingen waar ACM onderzoek naar doet.

Wie dat zijn, hangt sterk af van het type gedragingen waar ACM onderzoek naar doet. Dit kunnen de leden van het bestuur van een onderneming zijn, maar ook een secretaresse die de bestuursvergadering notuleert of een commercieel medewerker.

Kopieën

Het onderzoeksteam maakt kopieën van de stukken die relevant zijn voor het onderzoek. ACM neemt geen documenten in beslag. Zij kan wel stukken meenemen om daar kopieën van te maken. U krijgt de originelen terug en een overzicht van de gemaakte kopieën.

Welke digitale gegevens verzamelen de onderzoekers?

Vaak verzamelt het onderzoeksteam ook uw digitale bestanden of gegevens. Dit kunnen emailberichten zijn, maar ook offertes, procedures, beleidsstukken of correspondentie. Het maakt voor ACM niet uit waar de gegevens staan. Wij kunnen informatie verzamelen van een netwerkcomputer, maar ook van bijvoorbeeld een laptop, tablet, smartphone of usb-stick.

Een overzicht voor u

ACM maakt een kopie van alle digitale gegevens die we tijdens het bedrijfsbezoek verzamelen. Deze kopie bewaart ACM tot het onderzoek helemaal is afgesloten. De kopie wordt uiteraard veilig opgeslagen. Aan het einde van ons bezoek aan uw onderneming krijgt u een overzicht van de gegevens die we verzameld hebben.

Welke digitale gegevens gaat ACM daadwerkelijk onderzoeken?

Uit alle verzamelde digitale gegevens maakt ACM een selectie. U ontvangt een overzicht van alle digitale gegevens die volgens ons relevant zijn om te onderzoeken. Ook vertelt ACM u daarbij hoe zij deze gegevens heeft geselecteerd.

Welke gegevens onderzoekt ACM niet?

ACM neemt twee soorten informatie niet mee in het onderzoek: niet-zakelijke gegevens en de communicatie met een advocaat. Dit geldt voor alle gegevens die ACM verzamelt, de papieren stukken en de digitale gegevens.

niet-zakelijke gegevens	communicatie met een advocaat
dit zijn privé-gegevens, bijvoorbeeld e-mails over het boeken van uw vakantie of een afspraakkaart van de orthodontist van uw kind.	In ons werk duiden we deze gegevens aan met de afkorting 'LPP' (Legal Professional Privilege). U heeft recht op vertrouwelijk contact met uw advocaat. Daarom mag ACM deze gegevens verder niet gebruiken bij haar onderzoek.

Meer informatie over gegevens die ACM wel of niet mag bekijken, staat in de 'ACM werkwijze geheimhoudingsprivilege advocaat 2014'. Dit is een beleidsregel, en de tekst daarvan staat op www.acm.nl.

Voor papieren stukken geldt dat u tijdens het bedrijfsbezoek kunt aangeven of u vindt dat bepaalde informatie privé-gegevens bevat. Het onderzoeksteam zal de stukken vluchtig bekijken om vast te stellen dat het inderdaad om privé-gegevens gaat. Deze gegevens ziet ACM dan niet verder in, of ze zal ze niet kopiëren.

Voor digitale gegevens geldt dat ACM een selectie van de verzamelde gegevens onderzoekt. Als ACM de selectie aan u heeft voorgelegd, kunt u binnen twee werkdagen aan ons laten weten of u zelf wilt controleren of er niet-zakelijke gegevens of communicatie met een advocaat in de selectie voorkomen. Anders controleert ACM dit.

Uw controle op de selectie van digitale gegevens

Heeft u aangegeven de verzameling digitale gegevens zelf te willen controleren op 'niet-zakelijke gegevens' of 'gegevens over uw contact met een advocaat'? Dan geldt deze procedure:

1. U heeft tien werkdagen de tijd om documenten als 'niet-zakelijk' of als 'LPP' aan te duiden. Dit noemen wij claimen.
2. ACM beoordeelt uw claim. Het ACM-onderzoeksteam beoordeelt de niet-zakelijke documenten; hierbij kunt u aanwezig zijn. Wilt u ook documenten aanmerken als 'LPP'? Dan beoordeelt een speciaal hiervoor aangewezen persoon binnen ACM deze claim. Bij deze beoordeling kunt u niet aanwezig zijn.
3. U krijgt schriftelijk bevestiging of ACM uw claims wel of niet toekent.
4. De claims die ACM heeft geaccepteerd, komen niet terecht in de verzameling digitale gegevens die het onderzoeksteam daadwerkelijk gebruikt. Soms kent ACM claims niet toe. Dan komt deze informatie wel in de verzameling digitale gegevens die het onderzoeksteam gebruikt.

Onze controle op de selectie van digitale gegevens

Stel: u bent vergeten bepaalde gegevens speciaal aan te wijzen, of u heeft ervoor gekozen om de gegevens niet zelf te controleren. Komt ACM tijdens het onderzoek toch digitale gegevens tegen die niet-zakelijk zijn of te maken hebben met contact met uw advocaat? Dan gebruikt ACM deze gegevens niet.

Afnemen van mondelinge verklaringen

ACM kan tijdens het bedrijfsbezoek verklaringen afnemen van u of van medewerkers van uw onderneming. Dit kan de directeur zijn, maar ook een secretaresse of verkoopmedewerker. De teamleider zal vooraf met u afstemmen met wie ACM in ieder geval wil spreken.

Voor een verklaring voeren de onderzoekers van ACM en uw medewerker een gesprek. Uw medewerker mag zelf iemand kiezen om bij dit gesprek aanwezig te zijn. Dat kan een jurist zijn, maar ook bijvoorbeeld een familielid of iemand anders die hij vertrouwt. De vragen aan uw medewerker kunnen gaan over de functie binnen de onderneming en de werkzaamheden die daarbij horen. Of over de dagelijkse gang van zaken binnen uw onderneming en de rol van uw medewerker daarin.

ACM neemt de afgenomen verklaring altijd op. Meestal maken de onderzoekers tijdens het gesprek een zakelijke weergave van de verklaring en stemmen we deze met u af. Soms werkt ACM de verklaring later uit. ACM bewaart de geluidsopname totdat de verklaring door u is ondertekend voor akkoord.

4. Uw medewerking

Moet u meewerken aan een bedrijfsbezoek?

Ja, in de wet staat dat u en uw medewerkers verplicht zijn om mee te werken aan een ACM-bedrijfsbezoek. U moet het ACM mogelijk maken relevante gegevens in te zien. Dat betekent dat u aangeeft waar u uw administratie bewaart en dat u ons toegang geeft tot deze gegevens, door bijvoorbeeld een kast te openen of inzage te verschaffen in bestanden op uw computer. Het onderzoeksteam kan u vragen waar uw administratie is. Op deze vragen moet u antwoord geven. Als u weigert om mee te werken, kunt u een boete krijgen van maximaal EUR 450.000.

In welke gevallen hoeft u niet mee te werken aan een bedrijfsbezoek?

Er zijn twee uitzonderingen op de medewerkingsplicht:

- u hoeft niet te antwoorden als u met dat antwoord uzelf of de onderneming kunt benadelen in het onderzoek. Ook medewerkers mogen zwijgen als zij door te antwoorden zichzelf of de onderneming kunnen benadelen. ACM stelt u en uw medewerkers hiervan op de hoogte, voordat zij mondelinge verklaringen afneemt.
- sommige personen mogen weigeren vragen te beantwoorden. Het gaat om mensen met een geheimhoudingsplicht. Dit geldt bijvoorbeeld voor een advocaat of arts.

5. ACM en integriteit

Hoe gaat ACM om met bedrijfsvertrouwelijke informatie?

Bepaalde gegevens kunnen bedrijfsvertrouwelijke informatie bevatten. U mag aangeven welke gegevens volgens u bedrijfsvertrouwelijk zijn en waarom u dat vindt. ACM gaat zorgvuldig met deze gegevens om.

Brengt ACM het bedrijfsbezoek in de publiciteit?

ACM brengt niet uit zichzelf informatie naar buiten over onderzoeken die nog lopen, dus ook niet over bedrijfsbezoeken. U beslist zelf of uw onderneming hierover publiciteit zoekt. Heeft uw onderneming het ACM-bedrijfsbezoek eenmaal zelf naar buiten gebracht? Dan kan ACM dit bevestigen.

6. Na het bedrijfsbezoek

ACM kan in het belang van het onderzoek vaak geen mededelingen doen over de stand van zaken en de verdere planning. We begrijpen dat die onduidelijkheid voor u vervelend is, maar het verloop van een onderzoek is moeilijk te voorspellen.

Uitkomst van het onderzoek

U krijgt altijd bericht van de uitkomst van het onderzoek. Er zijn twee uitkomsten mogelijk:

1. ACM beëindigt het onderzoek; dit doet ACM bijvoorbeeld wanneer niet vaststaat dat er een overtreding heeft plaatsgevonden.
2. ACM treedt op als is vastgesteld dat de concurrentie is belemmerd of consumenten worden geschaad. Per onderzoek bekijkt ACM hoe het probleem het best opgelost kan worden. ACM kan een bindende aanwijzing geven, maar ook een last onder dwangsom opleggen. Of een boete.

Heeft u vragen?

Heeft u na afloop van het bedrijfsbezoek nog vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met de projectleider van het onderzoek. Zijn of haar contactgegevens ontvangt u tijdens het bedrijfsbezoek van de teamleider. Alle correspondentie tussen u en ACM komt in het dossier dat bij het onderzoek hoort.

Heeft u klachten?

Een bedrijfsbezoek is ingrijpend. De teamleider van het onderzoeksteam zal uw vragen zo goed mogelijk beantwoorden. Hij/zij zal u ook zo goed mogelijk informeren over hoe het bedrijfsbezoek gaat.

Heeft u toch klachten over hoe het bedrijfsbezoek is gegaan? ACM heeft hiervoor een klachtenregeling. Informatie vindt u op www.acm.nl.



Autoriteit Consument & Markt
Postbus 16326
2500 BH Den Haag
www.acm.nl

2015-11

