

Verdieping interventie-evaluaties 2024

Dit document beschrijft uitgebreider de interventie-evaluaties die de ACM in 2024 heeft afgerond.

1 Duurzaamheidsclaims

Waar ging het project over?

Met de Leidraad Duurzaamheidsclaims helpt de ACM bedrijven bij het formuleren van duurzaamheidsclaims. Dit is belangrijk om ervoor te zorgen dat consumenten juiste en heldere informatie krijgen over de duurzaamheid van producten. Alleen dan kunnen consumenten goede keuzes maken.

Wat wilden we leren met de evaluatie?

Wij wilden leren welke ervaring bedrijven met onze Leidraad hebben. Gebruiken ze de leidraad? Vinden ze het nuttig? Hebben ze bepaalde claims aangepast op basis van onze aanbevelingen? Dit zijn relevante vragen om te toetsen of de Leidraad Duurzaamheidsclaims de informatiepositie van consumenten daadwerkelijk verbetert.

Hoe hebben we de evaluatie aangepakt?

We hebben een vragenlijst uitgezet onder bedrijven. We hebben de deelnemende bedrijven onder andere gevraagd of zij van de Leidraad hebben gehoord, de Leidraad hebben gelezen en welke invloed de Leidraad en het optreden van de ACM tegen misleidende duurzaamheidsclaims heeft gehad op duurzaamheidscommunicatie van de bedrijven. Ook hebben we bedrijven gevraagd in welke mate de Leidraad de bedrijven ondersteunt bij het formuleren en evalueren van hun duurzaamheidscommunicatie en wat van de ACM wordt verwacht in de toekomst over verduurzaming. Ongeveer 60 bedrijven hebben de vragenlijst beantwoord.

Resultaten en leerpunten

De deelnemers gaven aan vrij goed bekend te zijn met de Leidraad. Veel bedrijven hebben hun claims gecontroleerd aan de hand van Leidraad, waarvan grootste deel de claims heeft aangepast. Ze deden dit met name door claims nader te onderbouwen. Claims die potentieel misleidend zijn (absolute en/of vage claims) werden door veel partijen specifieker gemaakt of weggehaald. Bedrijven geven aan dat het complex is om aan de Leidraad te voldoen. Ondanks de ervaren complexiteit geeft de meerderheid van de deelnemers aan dat de regels rondom duurzaamheidsclaims hen niet weerhouden hierover te communiceren. Tegelijkertijd is er een groep (ongeveer 1/3e) die aangeeft, gelet op het risico van handhaving door de ACM, niet te communiceren over hun duurzaamheidsinspanningen. Deelnemers geven wel aan behoefte te hebben aan meer (sectorspecifieke) voorbeelden van hoe claims er uit kunnen zien. Voor de ACM is deze informatie over hoe bedrijven onze aanpak en informatie ervaren erg belangrijk en helpt deze onze aanpak effectiever te maken.

2 Duurzaamheidssamenwerking tuincentra

Waar ging het project over?

In 2022 heeft een aantal tuincentra afgesproken om het gebruik van illegale gewasbeschermingsmiddelen in de sierteelt tegen te gaan. De tuincentra spraken af om bij het aantreffen van illegale gewasbeschermingsmiddelen, planten van de betreffende kweker tijdelijk te weren als die kweker na een eerdere waarschuwing niet stopte met het gebruik van het illegale middel. Op deze manier proberen de tuincentra de sierteeltsector minder schadelijk te maken voor mens, dier en milieu.

Brancheorganisatie Tuinbranche Nederland had in 2022 aan de ACM gevraagd of deze samenwerking mag. De ACM heeft de samenwerking toen positief beoordeeld. De ACM kwam in haar informele beoordeling tot de conclusie dat de samenwerking de concurrentie niet beperkt. De concurrentieregels zijn namelijk niet bedoeld om concurrentie op basis van verboden producten of productiemethoden te beschermen.

Wat wilden we leren met de evaluatie?

De ACM was benieuwd hoe de samenwerking in de Nederlandse tuinbranche twee jaar na het geven van de positieve informele beoordeling nu in de praktijk werkt. Heeft het initiatief geleid tot minder gebruik van illegale gewasbeschermingsmiddelen? Heeft de samenwerking effecten op concurrentie gehad?

Hoe hebben we de evaluatie aangepakt?

De ACM heeft gesprekken gevoerd met drie verschillende partijen: Tuinbranche Nederland, milieuorganisatie Natuur & Milieu en de toezichthouder Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). Daarnaast heeft de ACM verschillende onderzoeken naar gewasbeschermingsmiddelen in de sierteelt bestudeerd en vergeleken, bijvoorbeeld de residumetingen van de deelnemers van het initiatief en inspectieresultaten van de NVWA.

Resultaten en leerpunten

De ACM komt in de evaluatie tot de conclusie dat het initiatief van start gegaan is en wordt uitgevoerd. Tot nu toe is het zes keer voorgekomen dat een kweker als onderdeel van het initiatief is aangesproken door een tuincentrum of door Tuinbranche Nederland op een vermoeden van het gebruik van een illegaal gewasbeschermingsmiddel. Omdat er nog geen sprake is geweest van het herhaald aantreffen van illegale middelen op planten van eenzelfde kweker, zijn er nog geen planten collectief geweerd. Of de samenwerking heeft geleid tot minder gebruik van illegale gewasbeschermingsmiddelen in de sierteelt is op dit moment lastig met zekerheid vast te stellen. Dat komt onder meer omdat de resultaten van de verschillende onderzoeken die de ACM heeft bekeken niet eenduidig zijn. De partijen die de ACM heeft gesproken zijn wel positief over de samenwerking van de tuincentra en zien het als een stap in de goede richting voor verduurzaming.

Dat het initiatief wordt toegepast is voor de ACM een teken dat het initiatief een positief effect heeft op de concurrentie, omdat het oneigenlijke concurrentie tegengaat. Door de inzet van illegale gewasbeschermingsmiddelen kunnen sommige kwekers mogelijk gemakkelijker en goedkoper produceren dan kwekers die zich wel aan de wet houden. Dit is oneigenlijke concurrentie, die er niet was geweest als de wet zou worden nageleefd. De ACM ziet ook dat deelnemende tuincentra verdergaande verduurzamingsmaatregelen nemen. Dat bevestigt voor de ACM dat het initiatief geen rem vormt voor verdere verduurzaming in de sierteeltsector. Er zijn bovendien geen signalen dat het initiatief heeft geleid tot negatieve effecten op de concurrentie, zoals een hogere verkoopprijs van planten.

Uit de gesprekken maakt de ACM onder meer op dat afspraken tussen bedrijven over de naleving van wettelijke regels als nuttig worden ervaren. Ook als iets al bij wet verboden is en als er sprake is van publiek toezicht kan een afspraak tussen private partijen om de wet na te leven een waardevolle aanvulling zijn. Zulke afspraken kunnen leiden tot betere naleving van de wet en tot efficiëntere inzet van publiek toezicht.

3 Nereviews

Waar ging het project over?

Reviews over producten of diensten zijn waardevolle informatiebronnen voor consumenten. Consumenten lezen reviews om online aanbieders met elkaar te kunnen vergelijken. Het is dan ook belangrijk dat de reviews echt en eerlijk zijn. Daarom treedt de ACM op tegen nereviews. Dat zijn reviews over producten of diensten die niet berusten op echte ervaringen van consumenten, bijvoorbeeld omdat ze verzonden zijn door een commerciële partij. Door nereviews is de kans groot dat de

consument voor een minder goed passend product of dienst kiest dan hij had gedaan met de juiste informatie. Ook is er sprake van een vorm van oneerlijke concurrentie met aanbieders die wel echte klantbeoordelingen gebruiken.

De ACM is in 2024 onderzoek gestart naar partijen die nepreviews verkopen. De ACM vond 14 aanbieders. Zij werden via email verzocht om te stoppen met het verkopen en plaatsen van nepreviews. Hiermee wilden wij de verkoop van nepreviews stoppen.

Wat wilden we leren met de evaluatie?

Wij wilden leren in welke mate de interventie, het versturen van een e-mail, ervoor kan zorgen dat een groep bedrijven stopt met het plaatsen en aanbieden van nepreviews.

Hoe hebben we de evaluatie aangepakt?

Wij hebben de websites van de aangesproken aanbieders op meerdere momenten gecontroleerd. Als een website niet offline was gehaald, hebben we bekeken of nepreviews nog steeds aangeboden waren of niet.

Resultaten en leerpunten

De ACM heeft bijna alle partijen bereikt met haar email: slechts één email was onbestelbaar. De helft van de partijen die de ACM aangeschreven had, heeft de website offline gehaald of is gestopt met het aanbieden van nepreviews. De interventie van de ACM heeft er dus voor gezorgd dat nepreviews minder makkelijk beschikbaar zijn. Uit de evaluatie blijkt dat de interventie, het versturen van een email, goede eerste resultaten kan behalen.

4 Sanoma/Iddink FRAND remedies

Waar ging het project over?

In 2019 heeft de ACM de (verticale) concentratie Sanoma/Iddink op de leermiddelenmarkt voor het Voortgezet Onderwijs (VO) onder voorwaarden goedgekeurd. Onder Sanoma valt de uitgever Malmberg. Onder Iddink vallen zowel een distributeur van leermiddelen (Iddink Learning Materials) als Magister. Magister is een studenteninformatiesysteem (SIS) en deels ook een elektronische leeromgeving (ELO).

Een van de zorgen die de ACM had bij de concentratie is de mogelijkheid dat Magister Malmberg zou bevoordelen door het verbeteren van de interoperabiliteit tussen Magister en Malmberg ten opzichte van de andere uitgevers. Om deze schade te voorkomen heeft de ACM zogeheten “fair, reasonable and non-discriminatory” (FRAND) toegangsvoorwaarden tot Magister aan Partijen opgelegd.

Wat wilden we leren met de evaluatie?

Het doel van de evaluatie is om in kaart te brengen of, en zo ja, hoe de FRAND voorwaarden hebben bijgedragen aan eerlijke concurrentie op het online platform van Magister. In brede zin is het doel om kennis op te bouwen over het opleggen van FRAND voorwaarden in digitale markten. Dit kan bij toekomstige zaken waar digitale platforms betrokken zijn van pas komen.

Hoe hebben we de evaluatie aangepakt?

De evaluatie baseerde zich op kwalitatief onderzoek. Wij hebben verschillende stukken bestudeerd die voortkomen uit het ACM-toezicht op de verbintenissen, gesprekken gevoerd met de Accountant, de ACM collega's die toezicht houden op de naleving van de voorwaarden, en met marktpartijen zoals Malmberg, Iddink Digital, concurrerende uitgevers, de grootste concurrent van Magister en andere ketenpartijen. Daarnaast is informatie over de marktaandelen van uitgevers opgevraagd.

Resultaten en leerpunten

Uit de evaluatie is gebleken dat diverse marktontwikkelingen (waaronder het uitblijven van het direct inladen van het lesmateriaal van uitgevers in Magister) de relevantie van de zelfbevoordeling

schadetheorie ten grondslag aan de FRAND voorwaarden grotendeels hebben weggenomen. Daarmee zijn ook de opgelegde FRAND voorwaarden minder relevant gebleken. De FRAND voorwaarden hebben mogelijk wel een rol gespeeld in het voorkomen dat concurrerende uitgevers (tijdelijk) van Magister werden uitgesloten rondom de discussie over een toegangsvergoeding voor het gebruik van Magister. Desalniettemin volgen uit de evaluatie enkele leerpunten. Het eerste leerpunt is dat waar mogelijk er kaders en handvatten moeten worden meegegeven om duidelijker te maken wat de ACM FRAND acht. Het tweede leerpunt ziet toe op het goed communiceren over de implicaties van de FRAND voorwaarden richting de markt. Tot slot, is het in het geval dat verbintenissen marktpartijen verplichten om overeenkomsten met derden tot stand te brengen is het van belang om marktpartijen te verplichten geen andere bepalingen in deze overeenkomsten op te nemen.

5 Van-voor prijzen

Waar ging het project over?

Met dit project heeft de ACM onderzoek gedaan naar in hoeverre partijen de Prijzenwet jo. Besluit Prijsaanduiding Producten overtreden. Deze wet schrijft voor dat als er een korting wordt weergegeven door middel van een van/voor-prijs, de van-prijs de laagste prijs moet zijn die in de afgelopen 30 dagen is gevoerd. Als dit niet het geval is, dan schetst een partij op deze manier een verkeerde prijsindruk aan de consument. Dit is een overtreding. Op deze manier kan de consument denken dat de korting groter is dan hij daadwerkelijk is. Hierdoor kan de consument een aankoop doen die hij anders niet had gedaan. Dit kan niet alleen schade veroorzaken voor de consument, maar ook voor de markt.

De ACM heeft drie sectoren geselecteerd voor het onderzoek. De sectoren zijn: kleding, consumentenelektronica en bedden en slaapkamer benodigdheden. Binnen deze drie sectoren zijn 20 partijen geselecteerd en per partij 15 producten worden bestudeerd. De ACM heeft gesprek gevoerd met enkele partijen en/of een rapport opgesteld. Vijf partijen die de wet veelvuldig hebben overtreden, hebben een boete gekregen.

Wat wilden we leren met de evaluatie?

Wij wilden leren in hoeverre de manier waarop prijzen worden getoond, is veranderd tijdens en na het onderzoek. Een mogelijk effect van onze actie is dat partijen de prijzenwet niet meer overtreden, maar door het tonen van een alternatieve prijsaanduiding (bijvoorbeeld een adviesprijs) alsnog mogelijk de Wet oneerlijke handelspraktijken overtreden. Sommige alternatieve prijsaanduidingen kunnen namelijk als misleidend worden bestempeld.

Hoe hebben we de evaluatie aangepakt?

Wij hebben de productpagina's regelmatig gecontroleerd via webscraping. Voor de selectie aan bedrijven die we hebben onderzocht, bekeken we of hier een alternatieve prijsaanduiding werd gebruikt, zoals een adviesprijs of een 30-dagen beste prijs. Daarna bekeken we of de mate van gebruik toe- of afnam over de tijd. Deze toe- of afnamen berekenden we voor groepen van partijen (bijvoorbeeld partijen die juist wel of niet in overtreding waren of waarbij we een gesprek hebben gevoerd).

Resultaten en leerpunten

We zien al vanaf het begin van onze evaluatie (mei 2023), wat na de inwerkingtreding van de Prijzenwet is, dat er al een groot aantal partijen adviesprijs of een alternatieve term bij de prijsaanduiding gebruikt. Bij de onderzochte partijen zien we een beperkte toename van het gebruik van alternatieve prijsaanduidingen. Deze toename lijkt wel hoger te zijn bij partijen waarvoor de ACM een rapport heeft geschreven en/of mee in gesprek is geweest. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze partijen zich bewuster zijn van de Prijzenwet, maar wel opzoek zijn gegaan naar andere manieren van prijsaanduidingen. Qua aanduidingen zien we dat met name 30 dagen prijs/ 30 dagen beste prijs vaker wordt gebruikt. Ook zien we websites meerdere prijzen gebruiken, bijvoorbeeld een van, voor en een 30 dagen beste prijs.