



Opbrengst van het werk van de ACM in 2019

De ACM wil een effectieve en efficiënte toezichthouder zijn. We hebben aandacht voor de impact van ons werk, omdat we willen optreden waar het echt een verschil maakt voor mensen en bedrijven.

Opbrengst 2019: 755 miljoen euro

Jaarlijks berekent de ACM hoeveel euro de samenleving naar schatting heeft bespaard door ons ingrijpen in de markt. Dit noemen we opbrengst. Over 2019 heeft het werk van de ACM ongeveer 755 miljoen euro voor de samenleving opgeleverd. Deze opbrengst bestaat uit:

- Ongeveer 88 miljoen euro voor werkzaamheden die in 2019 zijn afgerond
- Ongeveer 667 miljoen euro voor activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2019

De ACM presenteert alle bedragen in prijzen van 2019. Dit betekent dat bedragen uit voorgaande jaren zijn gecorrigeerd voor inflatie.

De methode om opbrengsten te schatten is beschreven in "[Outcome ACM - Berekeningsmethode van de opbrengst van ACM](#)". De werkwijze van de ACM is niet gewijzigd in de afgelopen jaren. De werkwijze is eerder getoetst door het Centraal Planbureau (CPB), zie bijvoorbeeld [jaarverslag 2013](#) en [jaarverslag 2014](#).

Uitgangspunten schatting

De ACM kijkt bij het schatten van de opbrengst vooral naar effecten op prijs, kwaliteit en keuzeaanbod. De gehanteerde uitgangspunten bij de schattingen zijn:

- De opbrengst kan op eenvoudige wijze geschat worden
- De opbrengst kan met enige mate van zekerheid in geld uitgedrukt worden
- Het gaat om de verwachte toekomstige opbrengst voor de samenleving
- De opbrengst wordt zo veel mogelijk per zaak gepresenteerd, tenzij dit vanwege vertrouwelijkheden niet kan
- De verwachte duur van een opbrengst is veelal 3 jaar. De ACM neemt in dat geval de opbrengst van een zaak in 2019 ook mee bij de opbrengsten in 2020 en in 2021. De ACM geeft expliciet aan wanneer zij verwacht dat de duur anders is, zoals in principe het geval is bij consumententoezicht waarbij de verwachte duur veelal 2 jaar is. Deze uitgangspunten zijn in lijn met de internationale methode van de OESO en andere autoriteiten.

De ACM gaat in de schatting uit van voorzichtige aannames om overschatting van de opbrengst te voorkomen. Ook ronden we bedragen af om de suggestie dat het hier exacte berekeningen betreft te vermijden. Hierdoor kan het totaalbedrag anders zijn dan de som van de afzonderlijke bedragen.

1 Opbrengst Consumententoezicht

In 2019 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het consumententoezicht ongeveer 61,8 miljoen euro. De opbrengst van het consumententoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2019 is ongeveer 49,0 miljoen euro en is gebaseerd op meerdere snelle interventies en 6 zaken:

1. Online dating
2. Agressieve incassobureaus
3. Misleiding keukenbedrijven
4. Huurbemiddelingskosten
5. Energielevering aan ondernemers op woonadres

6. Transparantie telecom
7. Snelle interventies

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2019 is ongeveer 12,8 miljoen euro en is gebaseerd op zes zaken en meerdere snelle interventies:

1. Tarieventoezicht elektriciteit en gas op de consumentenmarkt
2. Seats and Sofas
3. Credit Invest
4. Belvilla
5. easyEnergy
6. De Reisplanner
7. Snelle interventies in 2018

Daadwerkelijk effect is groter

Het daadwerkelijke effect van consumententoezicht is echter groter dan de geschatte opbrengst in euro's. Voor veel activiteiten van de ACM op het gebied van consumententoezicht is het lastig om een opbrengst te schatten omdat de effecten hiervan moeilijk in geld uit te drukken zijn, bijvoorbeeld de verbeterde informatievoorziening van webwinkel We Love Musthaves. Een voorbeeld van opbrengsten die niet in geld zijn uit te drukken, zijn de voorbeeldbrieven van ACM ConsuWijzer waardoor consumenten zelf hun recht kunnen halen.

De ACM beschrijft, als dat mogelijk is, per zaak hoe zij tot de berekening van de opbrengst is gekomen. We specificeren de opbrengst niet altijd per zaak in verband met vertrouwelijkheden.

1.1 Oneerlijke handelspraktijken en prijsintransparantie

De opbrengst van het optreden tegen oneerlijke handelspraktijken en prijsintransparantie in 2019 bedraagt ongeveer 42,0 miljoen euro.

Oneerlijke handelspraktijken

De meeste interventies in het consumententoezicht van de ACM zijn gericht op het tegengaan van oneerlijke handelspraktijken. Hierbij wordt gekeken naar verschil tussen het aantal signalen via ACM ConsuWijzer voor en na de interventie. De ACM gaat er hierbij vanuit dat in 5% van de gevallen waarin een probleem optreedt, een signaal bij ACM ConsuWijzer wordt ingediend. Het effect van de ingreep door de ACM op het aantal ingediende signalen wordt vermenigvuldigd met de gemiddelde schade voor de consument van de overtreding.

Prijsintransparantie

Door de intransparantie over bijkomende kosten bij aankopen bestaat de kans dat consumenten een verkeerde (te dure) keuze maken of krijgen consumenten te maken met extra zoekkosten.

De ACM gaat ervan uit dat deze kosten in totaal 0,75% van de gerealiseerde omzet betreffen, zoals ook geschat is in de zaak "Transparantie in reiskosten" in 2013 en in soortgelijke zaken in de reisbranche in 2014.

Online Dating

Er zijn consumenten die gebruikmaken van datingsites om iemand te ontmoeten. Bij de datingsites die de ACM onderzocht, betaal je per bericht en chat je vaak – zonder dat je het weet – met een nepprofiel. De berichten die je ontvangt, worden gestuurd door chatoperators die hiervoor betaald krijgen. Consumenten betalen dan veel geld en kunnen nooit krijgen wat ze hopen: een ontmoeting. Het onderzoek van de ACM

heeft geresulteerd in het beëindigen van websites waarop deze praktijken voorkwamen. De ACM heeft afgesproken met het bedrijf achter deze websites, The Right Link B.V., dat consumenten die met nepprofielen zijn misleid op datingsites hun geld terugkrijgen. Een deel van de toegezegde compensatie is reeds uitgekeerd.

Agressieve incassobureaus

De ACM heeft gewaarschuwd voor een netwerk van agressieve incassobureaus. Uit meldingen bij de ACM bleek dat deze incassobureaus consumenten onder druk zetten om onterechte rekeningen te betalen. De ACM heeft vastgesteld dat de personen achter deze incassobureaus hun agressieve praktijken onder steeds wisselende bedrijfsnamen voortzetten. Om aan deze praktijken een einde te maken, werkte de ACM nauw samen met andere partijen, zoals de politie, het Openbaar Ministerie en de Consumentenbond. Vanwege het buitenlandse karakter van de handelspraktijken werkte de ACM ook samen met de Belgische en de Turkse consumententoezichthouder.

Misleiding keukenbedrijven

Uit onderzoek van de ACM bleek dat Keukencentrum Mandemakers, Brugman en Keukenconcurrent, tussen 2015 en 2017 op beurzen zoals de 50+ beurs, de VT Wonen-beurs en de Huishoudbeurs, consumenten misleidden tijdens de verkoop van keukens. Het formulier dat de keukenbedrijven consumenten lieten ondertekenen gaf ten onrechte de indruk dat consumenten verplicht waren een keuken te kopen. Zo stond in het formulier dat het om een koopovereenkomst ging, werd er een prijs genoemd en werden er betalingsvoorwaarden vermeld. Daarnaast werden algemene verkoopvoorwaarden van toepassing verklaard. Er stond ook in dat de consument 30% moest betalen als hij afzag van de koop.

Huurbemiddelingskosten

De ACM heeft drie huurbemiddelaars gedwongen te stoppen met het rekenen van bemiddelingskosten aan huurders. Bemiddelaars mogen geen kosten in rekening brengen bij huurders als zij werken in opdracht van de verhuurder. Ook niet als de bemiddelaar de kosten brengt onder de noemer van courtage, of administratie-, contract-, dossier- of inschrijfkosten.

Energielevering aan ondernemers op woonadres

De ACM ontving veel signalen dat energieleveranciers contracten met zakelijke voorwaarden aanbieden aan ondernemers die voor hun woonhuis energie afnemen. De ACM heeft energieleveranciers opgeroepen om ondernemers die voor hun woonhuis energie afnemen en vooral privé gebruiken, dezelfde bescherming te bieden als consumenten krijgen. Dat betekent onder andere dat energieleveranciers een lagere opzegvergoeding moeten rekenen aan deze groep, onder wie veel zzp'ers. De ACM heeft daarover een brief aan alle energieleveranciers gestuurd. Total Gas & Power Nederland B.V. (TGP NL) heeft de toezegging aan de ACM gedaan om de klanten die door TGP NL voor levering op hun woonadres worden geworven en de geleverde energie privé gebruiken, dezelfde bescherming te bieden als consumenten. Bovendien heeft TGP NL een grote groep klanten die inmiddels is vertrokken gecompenseerd.

Transparantie telecom

De ACM heeft geconcludeerd dat KPN, Tele2, T-Mobile en Vodafone onjuiste en onvolledige informatie verstrekten over hun aanbod op hun websites voor consumenten. De verkoop van telefoonabonnementen gebeurt onder meer via de website. Consumenten moeten daar juiste en volledige informatie vinden over het aanbod. Dan kunnen consumenten goed vergelijken en kiezen wat voor hen het beste abonnement is. Deze vier telecomaandieners voldeden niet aan deze verplichting.

1.2 Snelle interventies

Snelle interventies zijn erop gericht om snel in contact te treden met een handelaar om een (vermoedelijke) inbreuk op het consumentenrecht te doen staken. Ook kan door snelle actie, waar mogelijk, compensatie van gedupeerden worden bewerkstelligd. In 2019 heeft de ACM diverse snelle interventies gedaan.

In verband met vertrouwelijkheid kunnen we niet alle snelle interventies nader toelichten. Over een aantal snelle interventies is gepubliceerd. Per snelle interventie is de opbrengst berekend door de gemiddelde schade per consument te vermenigvuldigen met het (al dan niet geschatte) aantal gedupeerde consumenten. De opbrengst van de snelle interventies in 2019 bedraagt ongeveer 6,9 miljoen euro.

Incasso CC

De ACM waarschuwde voor de praktijken van incassobureau TA Finance Online Sales Marketing B.V., handelend onder de naam Incasso CC. Incasso CC incasseerde op agressieve wijze. Bovendien ging het om vermoedelijk onterechte vorderingen die werden geïncasseerd.

Vakantiegarant

De ACM adviseerde consumenten om niet te betalen als ze door een incassobureau werden benaderd over rekeningen van Vakantiegarant. Ook niet als het incassobureau dreigde met maatregelen als deurwaarders, de inzet van slotenmakers of politie. Deze incassobureaus zetten consumenten zwaar onder druk om de rekeningen van Vakantiegarant te betalen, terwijl er nooit een geldige overeenkomst tot stand was gekomen.

Webwinkel We Love Musthaves moet haar klanten duidelijker informeren

De ACM heeft de webwinkel We Love Musthaves aangesproken omdat zij haar klanten niet goed informeerde. Dit deed de ACM omdat zij via haar loket ACM ConsuWijzer meldingen over deze webwinkel ontving. De webwinkel informeerde haar klanten onjuist of onvolledig over het herroepingsrecht, de levertijd en haar contactgegevens.

Museumkaart en CJP passen voorwaarden abonnement aan

Museumkaart en CJP hebben hun werkwijze aangepast nadat de ACM hen had aangesproken. Zij voldoen nu aan de regels die gelden rond het verlengen en opzeggen van abonnementen. Beide partijen verlengden na het eerste jaar het abonnement automatisch met wederom een jaar, waarbij het vervolgens niet mogelijk was het abonnement tussentijds op te zeggen. Consumenten moeten of actief verlengen of de gelegenheid krijgen om tussentijds op te zeggen.

Juiste prijsvermelding autobanden

De regels schrijven voor dat prijzen alle onvermijdbare kosten bevatten, zoals bij banden de verwijderingsbijdrage. Als de montage van de banden onderdeel van het aanbod is, moet de prijs van de band worden vermeld, inclusief de montagekosten. De ACM heeft na een controle vastgesteld dat nog niet alle aanbieders van autobanden hun prijzen inclusief alle onvermijdbare kosten vermeldden. De ACM stelde deze aanbieders een termijn waarin zij hun prijzen alsnog konden aanpassen. De aanbieders pasten vervolgens hun prijzen aan.

1.3 Correctie op opbrengst in eerdere jaren

In 2019 is er een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) geweest die ervoor zorgt dat de ACM de effecten van eerdere jaren moet aanpassen. Het CBb heeft in hoger beroep de in 2016 opgelegde boetes tegen Shoebaloo, Bever en Cool Cat vernietigd. In verband met de

vertrouwelijkheid van financiële gegevens van de betrokken marktpartijen is het niet mogelijk om de verlaging van de geschatte opbrengst in de jaren 2016 en 2017 te rapporteren.

2 Opbrengst Mededingingstoezicht

In 2019 bedraagt de geschatte opbrengst van het mededingingstoezicht ongeveer 49,8 miljoen euro. De opbrengst van het mededingingstoezicht van afgeronde werkzaamheden in 2019 is ongeveer 24,3 miljoen euro en is gebaseerd op concurrentie- en concentratietoezicht:

- De opbrengst van het concurrentietoezicht in 2019 bedroeg ongeveer 19,5 miljoen euro, en is gebaseerd op toezeggingen in de radiomarkt en een andere sector. Deze opbrengst en eerdere zaken uit 2017 en 2018 maken de totale geschatte opbrengst van concurrentietoezicht 22,0 miljoen euro voor 2019.
- De opbrengst in het kader van het concentratietoezicht in 2019 bedroeg ongeveer 4,8 miljoen euro, en is gebaseerd op de concentratiebesluiten Sanoma – Iddink, KidsFoundation – Partou, Kentalis – GGMD, en ZGA – Trimenzo. Samen met eerdere zaken uit 2017 en 2018 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het concentratietoezicht 27,9 miljoen euro voor 2019.

De opbrengst uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2019 is ongeveer 25,5 miljoen euro en is gebaseerd op:

1. Kartelafspraken accu's vorkheftrucks en een andere kartelafpraak
2. De concentraties Sint Anna – Catharina, Parnassia – Antes, Jumbo/Coop – Emté, en Aurobindo – Apotex

De ACM beschrijft per zaak hoe zij tot de schatting van de opbrengst is gekomen. De schatting van de opbrengst hanteert vuistregels, zoals beschreven in de berekeningsmethode en is in lijn met de internationale methode van de OESO. Deze vuistregels op basis van de relevante omzet zijn als volgt:

- 3% bij concentraties die niet of in een andere vorm zijn doorgegaan;
- 5% bij misbruik van een economische machtspositie; en
- 10% bij mededingingsbeperkende afspraken.

De opbrengst specificeren we niet per zaak in verband met de vertrouwelijkheid van de omzet van de betrokken marktpartijen.

2.1 Toezeggingen OMS

Mediabedrijf One Media Sales (OMS) past per 1 januari 2020 het kortingssysteem voor de verkoop van radio-advertentieruimte aan. Door het kortingssysteem verleide OMS adverteerders en mediabureaus om meer van hun jaarlijkse advertentiebudget bij OMS te besteden en minder bij andere radiozenders. Door dit soort kortingen dreigden andere radiozenders onvoldoende advertentie-inkomsten te krijgen om goed te kunnen functioneren.

ACM heeft in 2019 een formeel toezeggingsbesluit genomen, waarin de toegezegde aanpassingen bindend zijn verklaard voor een periode van twee jaar. Als gevolg van het optreden van de ACM wordt voorkomen dat andere radiozenders door de bestedingsaandekorting in een negatieve spiraal terechtkomen. Het effect zal naar verwachting minimaal gedurende de periode van de toezegging, twee jaar, optreden.

2.2 Andere toezeggingen

In een andere zaak zijn toezeggingen gedaan, waardoor tarieven verlaagd worden. Door het optreden van de ACM hoeven afnemers minder te betalen. In deze zaak is het exacte prijseffect vastgesteld, zodoende hanteert de ACM niet de vuistregel om de opbrengst te schatten. De ACM zal naar verwachting de details van deze zaak later in 2020 bekendmaken.

2.3 Concentratie Sanoma Learning – Iddink Holding

De ACM heeft de overname van Iddink Holding (Magister) door Sanoma Learning (Malmberg) onder voorwaarden goedgekeurd. Deze voorwaarden zorgen ervoor dat concurrenten van Malmberg na de overname onder gelijke voorwaarden toegang krijgen tot Magister en tot data uit Magister. Uitgevers hebben deze data nodig om hun producten en diensten te verbeteren. Tot slot moet Sanoma Learning ervoor zorgen dat er geen commercieel gevoelige informatie van concurrerende uitgevers via Iddink bij Malmberg terecht komt. Hierdoor behouden andere uitgevers de prikkel om te blijven innoveren, maar blijft er ook een gelijk speelveld voor uitgevers bestaan.

2.4 Concentratie Kidsfoundation – Partou

De ACM heeft de overname van Partou Holding B.V. door KidsFoundation Holdings B.V. onder voorwaarden goedgekeurd. Kidsfoundation en Partou bieden beiden kinderopvang en buitenschoolse opvang aan. De voorwaarde aan de overname is dat de bedrijven drie kinderopvanglocaties in Amsterdam moeten verkopen. Door de verkoop van de drie locaties houden ouders in deze plaatsen genoeg keuzemogelijkheden.

2.5 Concentratie Kentalis – GGMD

In 2018 hebben Stichting Koninklijke Kentalis (Kentalis) en Stichting voor Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden (GGMD) de ACM om toestemming gevraagd voor een overname. Na een eerste onderzoek heeft de ACM in 2019 aan Kentalis en GGMD gecommuniceerd dat voor deze overname nader onderzoek nodig is. Partijen hebben daarna hun melding voor een overname ingetrokken.

Volgens de methodiek rekenen we 70% van het effect toe als opbrengst, omdat de overnameplannen zijn teruggetrokken voordat de ACM een eerstefase-besluit heeft genomen.

2.6 Concentratie ZGA – Trimenzo

In 2019 heeft de ACM besloten dat Stichting Zorggroep Apeldoorn en Omstreken (ZGA) en Stichting Trimenzo (Trimenzo) nog niet mogen fuseren. De ACM heeft geconstateerd dat de fusie mogelijk een negatieve invloed heeft op de concurrentie. Zij concludeerde dat er vervolgonderzoek nodig is naar de gevolgen van de fusie voor de psychogeriatrische verpleeghuiszorg voor inwoners van de gemeente

Vorst. Daarop hebben de aanvragende partijen besloten om geen vergunning aan te vragen en de mogelijkheden voor een nieuwe fusiepartner te onderzoeken.

Omdat de fusieplannen zijn teruggetrokken en er geen vergunning is aangevraagd, rekenen we 70% van het effect toe als opbrengst.

2.7 Concentratie PostNL – Sandd

De ACM heeft na uitvoerig onderzoek geen vergunning verleend voor de overname van Sandd door PostNL. De ACM heeft de effecten van de voorgenomen overname onderzocht en zag risico's op het gebied van de mededinging. Door de overname zou een monopolist ontstaan op het gebied van postbezorging. Uit het onderzoek van de ACM bleek dat de prijzen naar verwachting zullen stijgen voor mensen, bedrijven en overheden.

Nadat de vergunning voor de concentratie niet verleend was door de ACM, heeft de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat op basis van Artikel 47 van de Mededingingswet besloten alsnog een vergunning te verlenen voor de concentratie. Om deze reden heeft de ACM besloten geen opbrengst toe te rekenen voor deze zaak. Volgens de analyses van de ACM zou bij een verbod van de fusie de opbrengst maximaal €105 miljoen zijn geweest.

2.8 Correctie op opbrengst in eerdere jaren

In 2019 is er een uitspraak van de rechtbank geweest die ervoor zorgt dat de ACM de effecten van eerdere jaren moet aanpassen. Het betreft de uitspraak van de rechtbank in de zaak uit 2017 rondom het maken van prijsafspraken voor de verkoop van accu's voor onder meer vorkheftrucks. De Rechtbank Rotterdam heeft de boete aan Midac vernietigd. De boetes aan de andere deelnemers van het kartel blijven overeind.

De ACM heeft zich neergelegd bij dit oordeel van de rechtbank. Het besluit is nu definitief. In verband met vertrouwelijkheid van de zaak is het niet mogelijk om de verlaging van de geschatte opbrengst in de jaren 2016, 2017 en 2018 te rapporteren.

3 Opbrengst Energietoezicht

In 2019 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op de energiemarkt ruim 318 miljoen euro. Alle direct kwantificeerbare opbrengsten komen voort uit activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen. Dit betreft de volgende zes zaken:

1. Het methodebesluit voor de landelijke netbeheerder gas
2. Het methodebesluit voor de regionale netbeheerders elektriciteit
3. De tariefverlaging door inzet van veilinggelden bij de tarieven van TenneT
4. De interventie op de markt voor meetdiensten voor grootgebruikers
5. Wijziging van de flow-based dag-vooruit capaciteitsberekeningsmethodologie in Centraal-West Europa
6. Codewijziging voor elektriciteitsbalancering

3.1 Nacalculaties

De ACM nam in 2016 en 2017 een aantal methodebesluiten waarin de berekeningsmethode van de inkomsten, die landelijke en regionale netbeheerders voor gas en elektriciteit in rekening mogen brengen aan consumenten en bedrijven, wordt vastgesteld. In de tarievenbesluiten past de ACM de berekende inkomsten uit deze methodebesluiten op een aantal punten aan. De methodebesluiten zijn namelijk deels gebaseerd op inschattingen van enkele kostenposten. In de tarievenbesluiten corrigeert de ACM voor kosten die vooraf nog niet bekend waren, zoals lokale heffingen van gemeentes en inkoopkosten transport. Hiernaast past de ACM incidenteel de tarieven aan voor uitspraken in rechtszaken.

De tarievenbesluiten voor 2020, door de ACM in 2019 genomen, betekenen dat de toegestane inkomsten van netbeheerders hoger zijn dan eerder berekend in de methodebesluiten. De ACM stelt de opbrengst voor de samenleving als gevolg van de methodebesluiten neerwaarts bij. Dat de welvaartswinst lager uitpakt, is het gevolg van de tarievenbesluiten 2020 voor de regionale netbeheerders elektriciteit en landelijke netbeheerder gas.

Een correctie die de ACM voor de regionale netbeheerders gas heeft opgenomen, is de verwerking van de realisaties van de lokale heffingen 2018. Met name voor Liander en Stedin is deze correctie groot. Bij het tarievenbesluit voor de landelijke netbeheerder gas zorgt vooral een uitspraak van het CBb voor een stijging in de inkomsten.

In totaal veroorzaken deze aanpassingen samen een daling in de opbrengst van ruim 21 miljoen euro per jaar. Deze daling rekenen we toe aan alle jaren van de reguleringsperiode.

4 Opbrengst van toezicht op Telecom, Vervoer en Post

In 2019 bedraagt de totale geschatte opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post ruim €325 miljoen. De opbrengst van het toezicht op telecom, vervoer en post van afgeronde werkzaamheden in 2019 is ongeveer €14,4 miljoen en is gebaseerd op drie zaken:

1. Oneerlijke handelspraktijken doorschakeldiensten
2. Geschilbesluit bellen naar niet-geografische nummers
3. Besluit loodsgeldtarieven

De opbrengst van activiteiten uit voorgaande jaren waarvan de opbrengsten nog doorlopen in 2019 is ongeveer €311 miljoen en is gebaseerd op zes zaken:

1. Marktanalysebesluit Wholesale Fixed Acces
2. Marktanalysebesluit HKWBT/HL
3. Marktanalysebesluit vaste en mobiele gespreksafgifte
4. Marktanalysebesluit vaste telefonie
5. Toerekeningssysteem Schiphol 2019 - 2021
6. Besluit over tariefruimte van universele postdienst van PostNL

4.1 Oneerlijke handelspraktijken doorschakeldiensten

De ACM houdt toezicht op het gebruik van telefoonnummers, waaronder doorschakeldiensten. Deze doorschakeldiensten zijn niet verboden, maar aanbieders dienen wel aan te geven dat zij

doorschakeldiensten aanbieden. Daarbij moet worden aangegeven wat de dienst inhoudt en wat de kosten zijn van deze dienst.

In 2019 heeft de ACM bij verschillende aanbieders geconstateerd dat zij hun diensten op een misleidende manier aanboden. Door interventie van de ACM houden verschillende aanbieders zich nu beter aan de regels. Consumenten worden daardoor beter geïnformeerd en kunnen een betere afweging maken of zij daadwerkelijk van deze dienst gebruik willen maken. Als gevolg van de interventie van de ACM is de omzet van deze aanbieders gedaald. De ACM concludeert dat een deel van de consumenten, mogelijk doordat zij beter zijn geïnformeerd, nu een andere keuze maakt.

Voor de geschatte opbrengst wordt door de ACM het verschil in omzet gebruikt. De duur van deze opbrengst is 2 jaar, wat in lijn is met oneerlijke handelspraktijken bij het consumententoezicht.

4.2 Geschilbesluit bellen naar niet-geografische nummers

De tarieven die telecomaانبieders onderling aan elkaar doorberekenen voor niet-geografische nummers zijn gereguleerd. Telecomaانبieders mogen hiervoor maximaal dezelfde tarieven in rekening brengen als de tarieven die in rekening worden gebracht voor het bellen naar geografische nummers, vermeerderd met eventuele extra kosten. Verschillende telecomaانبieders hebben bij de ACM een aanvraag tot geschilbeslechting ingediend, omdat zij van mening waren dat KPN te hoge tarieven in rekening bracht. De ACM heeft geconcludeerd dat de tarieven die KPN in rekening bracht bij telecomaانبieders voor het bellen naar niet-geografische nummers inderdaad te hoog zijn. Met dit oordeel verwacht de ACM dat het geschil tussen partijen is beslecht.

Door deze geschilbeslechting zullen de tarieven die KPN aan telecomaانبieders doorberekent voor het bellen naar niet-geografische nummers in de toekomst dalen. Dit leidt tot lagere kosten voor de eindgebruiker voor het gebruik van niet-geografische nummers. De ACM neemt deze opbrengst voor 1 jaar mee.

4.3 Tariefbesluit loodswezen

In 2019 heeft de ACM de loodsgeldtarieven voor 2020 vastgesteld. In dit besluit stelt de ACM de tarieven vast die de Nederlandse Loodsencorporatie in rekening mag brengen voor het loodsen van schepen. De ACM bepaalt welke kosten de loodsen mogen opnemen in hun prijs op basis van een tariefvoorstel dat elk jaar door de Nederlandse Loodsencorporatie wordt ingediend. De ACM beoordeelt dit voorstel en stelt de tarieven vast in een tariefbesluit. De loodsen hebben een wettelijk monopolie, daarom is de ACM aangewezen om als onafhankelijke toezichthouder te beoordelen of de loodsen geen onredelijk hoge tarieven rekenen.

De ACM heeft de loodsgeldtarieven voor 2020 vastgesteld in afwijking van de tarieven in het tariefvoorstel van de loodsen. Naar aanleiding van de beoordeling van de ACM zijn de geraamde kosten voor congressen en symposia naar beneden bijgesteld. De geschatte opbrengst van dit besluit is gelijk aan de afname in de kosten voor de gereguleerde activiteiten als gevolg van de aanpassing. Deze opbrengst geldt alleen voor het jaar 2019, aangezien de tarieven elk jaar opnieuw worden vastgesteld.

4.4 Correctie op opbrengst in eerdere jaren

Sinds 2015 wordt er opbrengst gerekend voor het “Besluit over de tariefruimte van de universele postdienst van PostNL”. De opbrengst is afhankelijk van het volume voor de universele postdienst. Uit realisatiecijfers blijkt dat het volume voor 2018 te hoog is geschat. Dit leidt tot een verlaging van de opbrengst in 2018 met ongeveer 2,5 miljoen euro.