

Vergaderjaar 2021–2022

**27 879**

## **Versterking van de positie van de consument**

**Nr. 87**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 april 2022

Op 23 maart 2022 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) haar jaarverslag op haar website gepubliceerd en aan mij en beide Kamers der Staten-Generaal gezonden<sup>1</sup>. In dit jaarverslag verantwoordt de ACM zich over de uitvoering van haar wettelijke taken in 2021. In deze brief geef ik een reactie op dit jaarverslag.

De ACM is een goed functionerende, deskundige toezichthouder waar consumenten, bedrijven, overheden en andere samenwerkingspartners over het algemeen tevreden over zijn. In een snel veranderend toezichtsdomein is het van belang dat we in de ACM een stevige toezichthouder hebben die ervoor zorgt dat markten goed (blijven) werken voor mensen en bedrijven. Zeker gelet op ontwikkelingen in de digitale economie, de bescherming van de online consument en de maatschappelijke opgave van de energietransitie zie ik een belangrijke rol weggelegd voor de ACM om de belangen van mensen en bedrijven te beschermen. Evenzeer is het van belang dat we een maatschappijgerichte toezichthouder hebben die, zo bleek tijdens corona, zich inzet om schade voor de samenleving te beperken. Dit vereist ook wendbaarheid en voortdurende reflectie van de ACM op het eigen handelen

Net zoals in voorgaande jaren geeft het jaarverslag van de ACM een goed overzicht van de verschillende activiteiten en de impact van de ACM in 2021. De ACM heeft zich – zowel nationaal als in Europees verband – ingezet om misbruik van marktmacht in de digitale economie tegen te gaan, de online consument te beschermen, online misleiding aan te pakken en zij heeft nauwere samenwerking met andere toezichthouders bewerkstelligd in het toezicht op de digitale economie. Ik zie een toezichthouder die extra aandacht besteedt aan de maatschappelijke opgave van de energietransitie. De ACM zet zich in om de kosten voor de energietransitie eerlijker te verdelen over generaties. Zij heeft extra toezicht gehouden op leveranciers vanwege de stijgende energieprijzen, misleidende duurzaamheidsclaims aangepakt en ruimte geboden voor alterna-

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

tieve energiebronnen door leveranciers. Doordat de COVID-19-pandemie de economie in 2021 opnieuw hard trof, zie ik wederom een toezichthouder die zich inzet om verdere schade aan de samenleving te beperken. Denk hierbij aan de terugbetaling van de vouchers voor pakketreizen waarop de ACM streng toezicht hield, of het toestaan van de mogelijkheid voor zorgverzekeraars om afspraken te maken met ziekenhuizen over financiële steun. Ik heb veel waardering voor deze houding.

Het jaarverslag bevat naast de beschrijving van diverse belangrijke aandachtspunten ook een aantal kernstatistieken. Zo is het aantal meldingen van consumenten bij ConsuWijzer toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De stijging van het aantal klachten tegen de ACM wordt verklaard doordat er 149 klachten zijn ingediend die toezien op de intrekking van de vergunningen van energieleveranciers en de gevolgen voor de hoogte van de voorschotten die consumenten verschuldigd zijn bij nieuwe leveranciers. Het aantal reguliere klachten vertoont daarentegen een stabiel beeld in vergelijking met vorig jaar. In 2021 heeft de ACM in alle sectoren bijna twee keer zo veel concentratiemeldingen ontvangen als in 2020. Het aantal boetes (aan ondernemingen) is licht afgenomen ten opzichte van 2020 en 2019. Hoewel boetes geen doel op zich zijn, dragen zij wel bij aan de afschrikwekkende werking van een toezichthouder. Het jaarverslag laat verder zien dat in de meeste gevallen de ACM binnen de wettelijke voorgeschreven termijn handelt. Bij de meeste aandachtsgebieden liep de doorlooptijd op onderdelen terug ten opzichte van vorig jaar en 2019.

De in het jaarverslag gepresenteerde cijfers laten echter met name een vergelijking zien met het jaar daarvoor en geven geen inzicht in meerjarige ontwikkelingen bij de ACM. Het opnemen van langjarige trends levert een bijdrage aan het inzicht in het functioneren van de toezichthouder in de tijd. Dit is ook iets wat uit de in 2020 uitgevoerde evaluatie van de ACM naar voren is gekomen. De ACM heeft mij laten weten dat zij het opnemen van langjarige trends intern zal overwegen om hun prestaties over de tijd nog beter inzichtelijk te maken. Ik ben hier positief over en zal met de ACM in gesprek blijven.

Tot slot ben ik enthousiast over het uitgebreide en inzichtelijke jaarverslag van de ACM. In de diverse activiteiten herken ik hierin de ACM als een stevige, deskundige en vooral maatschappelijke toezichthouder die wendbaar moest zijn vanwege de COVID-19-crisis.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,  
M.A.M. Adriaansens