

Vergaderjaar 2022–2023

**27 879**

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

**Nr. 91**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 september 2023

Op 14 maart 2023 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. In dit jaarverslag verantwoordt de ACM zich over de uitvoering van haar wettelijke taken in 2022. In deze brief geef ik een reactie op dit jaarverslag.

Op 1 april 2023 bestaat de ACM tien jaar. De ACM is uitgegroeid tot een stevige en actieve toezichthouder die, met aandacht voor maatschappelijke belangen, zich inspant om tijdig in te spelen op veranderende marktomstandigheden. Dit is nodig, omdat een snel veranderend toezichtdomein, maatschappelijke ontwikkelingen en plotselinge gebeurtenissen markten uit hun evenwicht kunnen brengen. Mensen in kwetsbare posities worden dan vaak extra hard geraakt. We hebben gezien wat de maatschappelijke en economische impact van de coronapandemie, klimaatverandering, vergrijzing en de energiecrisis is. Het is daarom van belang dat we in de ACM een toezichthouder hebben die tijdig kan inspelen op veranderingen om ongewenste marktuitskomsten voor de samenleving te voorkomen.

Het jaarverslag van de ACM 2022 laat zien hoe zij verschillende instrumenten heeft ingezet. In 2022 stonden de digitale economie, de woningmarkt, en de energietransitie en verduurzaming centraal in het toezicht van de ACM. Door de sterk gestegen energieprijzen heeft de ACM gedurende het jaar haar toezicht op de energiemarkt verstevigd om ongewenste uitkomsten voor mensen en bedrijven te voorkomen. Ik zie dat de ontwikkelingen met name in de energiemarkt veel van de ACM hebben gevraagd en nog steeds vragen. Ik blijf daarover in gesprek met de ACM. Verder constateer ik dat de ACM aandacht heeft besteed aan het opnemen van trends in het jaarverslag. Dit is één van de aanbevelingen uit de in 2020 uitgevoerde evaluatie naar het functioneren van de ACM. Op dit moment bekijk ik samen met de ACM op welke wijze zij in 2023 verslag kan doen over de opvolging van de andere aanbevelingen.

Het jaarverslag bevat ook een aantal kernstatistieken en organisatorische punten. Ik wijs de Tweede Kamer er bijvoorbeeld op dat per 1 januari 2022 mevrouw drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA is herbenoemd als bestuurslid van de ACM. Daarmee wordt de continuïteit voor de organisatie als geheel gewaarborgd. Ik ben mevrouw Hijmans van den Bergh erkentelijk voor haar beschikbaarheid als bestuurslid.

Daarnaast is in 2022 het aantal gestarte onderzoeken gestegen. De stijging hangt samen met de aangescherpte regels voor doorschakel diensten bij Telecom & Post. In 2022 is het aantal juridische procedures waarbij de ACM was betrokken toegenomen met 33% in vergelijking met 2021. In meer dan driekwart van de uitspraken uit 2022 werd de ACM overwegend in het gelijk gesteld. Ook het aantal klachten tegen de ACM is in 2022 aanzienlijk gestegen ten opzichte van 2021. De klachten gaan vooral over energiekwesties en de dienstverlening van ConsuWijzer. De ACM neemt deze klachten serieus en heeft maatregelen getroffen. Klachten op energiegebied hebben te maken met de ontwikkelingen op de energiemarkt. Dit was één van de aanleidingen voor de ACM om haar toezicht in de energiesector te intensiveren. Daarnaast heeft de ACM aanpassingen doorgevoerd in de dienstverlening van Consuwijzer. Per 1 januari 2023 voert de ACM deze voorlichtingstaken zelf uit in plaats van een externe partij. De bereikbaarheid en klanttevredenheid zijn nu weer op orde.

Tot slot is het totaalbedrag aan opgelegde nieuwe boetes in 2022 gehalveerd ten opzichte van 2021. De daling heeft niet te maken met een beleidswijziging van de ACM, maar komt onder meer doordat er in 2022 kleinere zaken waren. Daarnaast hangt de hoogte van de boete af van meerdere factoren, zoals instrumentkeuze, aard en ernst van de overtreding, aantal onderzoeken.

Alles overziend zie ik een toezichthouder die haar taken goed uitvoert. De ACM heeft extra aandacht gehad voor de problemen in de energiemarkt. Zo heeft de ACM onder meer de eisen voor energieleveranciers aangescherpt en naleving afgedwongen van de 30-dagentermijn bij prijsverhogingen. Ook heeft zij geadviseerd over het prijsplafond. In de digitale economie besteedde de ACM extra aandacht voor problemen als online misleiding, economische afhankelijkheid en gebrek aan open en eerlijke toegang tot digitale platforms. In de woningmarkt keek de ACM naar de bescherming van consumenten tegen oneerlijke praktijken van aanbieders van huur- en koopwoningen. Ook heeft de ACM zich sterk gemaakt voor consumenten in kwetsbare posities. Een mooi resultaat is dat hulpverleners het ACM informatieloket steeds beter weten te vinden.

Concluderend, ben ik positief over het jaarverslag van de ACM. Ik heb waardering voor de wijze waarop de ACM reflecteert op haar rol als toezichthouder om markten zo goed mogelijk te laten werken voor alle mensen en bedrijven. Dit geeft vertrouwen voor nu en in de toekomst. En ik blijf graag in gesprek met de ACM over de verbeteringen uit de evaluatie 2020 om het toezicht op markten nog sterker te maken.

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