

27879 Versterking van de positie van de consument  
Nr. 101 Brief van de minister van Economische Zaken  
en Klimaat

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 juni 2024

Op 26 maart 2024 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) haar jaarverslag 2023 aan mij en beide Kamers der Staten-Generaal aangeboden.<sup>1</sup> In het jaarverslag verantwoordt de ACM zich over de uitvoering van haar wettelijke taken. In deze brief geef ik daar een reactie op.

De ACM is een toezichthouder die zich inzet om markten goed te laten werken voor consumenten en bedrijven, nu en in de toekomst. In goed functionerende markten concurreren bedrijven eerlijk met elkaar en benadelen zij niemand met oneerlijke praktijken. Ik zie de ACM als een deskundige en slagvaardige toezichthouder die tijdig inspeelt op marktontwikkelingen. Het is noodzakelijk dat een toezichthouder hiertoe in staat is, omdat maatschappelijke ontwikkelingen en gebeurtenissen markten uit evenwicht kunnen brengen. Een effectieve toezichthouder kan ongewenste marktuitskomsten voor de samenleving zo veel mogelijk voorkomen.

Het jaarverslag van de ACM laat zien hoe zij hiervoor verschillende instrumenten heeft ingezet. In 2023 richtte de ACM zich naast haar reguliere taken in het bijzonder op de thema's energietransitie, digitale economie en verduurzaming. Om de ontwikkelingen in de energiemarkt en de tarieven van leveranciers scherp in de gaten te houden heeft de ACM begin vorig jaar de maandelijkse Monitor Consumentenmarkt Energie geïntroduceerd. De ACM trad op tegen energieleveranciers die klanten misleiden of hun financiën niet op orde hebben. Door maatregelen te nemen op het gebied van consumentenbescherming en toezicht heeft de ACM een belangrijke bijdrage geleverd aan relatieve rust in een onrustige markt.

#### *Toezichtstaken en organisatiemodel*

De toezichtstaken voor de ACM breiden zich uit. Het gaat dan zowel om regelgeving waar de ACM vanuit haar gebruikelijke taken op toe ziet als nieuwe wetgeving, zoals de Verordening Digitale Diensten (DSA), Verordening Digitale Markten (DMA) en de toegankelijkheidsrichtlijn. Deze nieuwe wetgeving vraagt ook om een ander type toezicht voor de ACM, namelijk toezicht dat meer ziet op het proces. In plaats van controle achteraf op de naleving

---

<sup>1</sup> [Jaarverslag ACM 2023 | ACM.nl](#)

van dit soort regels moet de toezichthouder al preventief er op toezien dat de betreffende aanbieders hun interne processen dusdanig inrichten dat zij de geëiste normen ook daadwerkelijk naleven.

Ook in andere markten is procestoezicht steeds belangrijker, zoals bij de netbeheerders. De ACM voert doorlopend het gesprek met de netbeheerders over hoe zij hun processen inrichten om de kwaliteit te waarborgen. Dit vraagt van de ACM om een andere manier van werken.

Ik ben positief over het feit dat de ACM bij het procestoezicht de samenwerking zoekt met andere toezichthouders die op dezelfde bedrijven een toezichthoudende rol hebben. Dat stimuleert zowel effectiviteit en efficiënt gebruik van de beschikbare capaciteit.

Om de groei en professionalisering van de ACM te ondersteunen is sinds 1 februari 2023 een Raad van Advies ingesteld. Die adviseert het bestuur van de ACM over de strategie en andere organisatorische aangelegenheden. Ik zie de Raad van Advies als een goede aanvulling om als hoogwaardig klankbord te dienen voor de vaak omvangrijke en complexe zaken waar de ACM mee te maken heeft.

Indien wordt overwogen nieuwe taken bij de ACM neer te leggen of bestaande taken uit te breiden zijn doelmatigheid en inpasbaarheid in de organisatie belangrijke aandachtspunten. Ik zal in de komende evaluatie van de ACM in 2025 nagaan welke risico's er zijn en of er verbeterpunten zijn voor de inrichting en transparantie van dit toetsingsproces.

### *Kerncijfers*

Het jaarverslag bevat een aantal kernstatistieken van de ACM over onder meer het aantal onderzoeken en boetes en organisatorische aangelegenheden als klachtenpercentages.

Het aantal gestarte onderzoeken is in 2023 flink gestegen ten opzichte van het daaraan voorafgaande jaar. Dit komt mede door nieuwe wetgeving en inzet van nieuwe toezichtinstrumenten, bijvoorbeeld rondom doorschakeldiensten. Ook vond er meer formele en informele handhaving plaats bij overtredingen van het consumentenrecht.

Er zijn in totaal in 2023 net zo veel boetes uitgedeeld als in 2022, maar het totaalbedrag is ruim 60% gedaald ten opzichte van 2022. De verklaring daarvoor is dat de hoogte van boetes met name bepaald wordt door de betrokken omzet. ACM zet boetes en andere handhavinginstrumenten zoals een last onder dwangsom of een toezegging, in om gedrag dat schadelijk voor de markt is zo effectief mogelijk aan te pakken. Boetes zijn geen doel op zich,

maar dragen wel bij aan de afschrikwekkende werking. Ik zal dit daarom blijven volgen.

Het aantal rechterlijke uitspraken waarin de ACM overwegend in het gelijk werd gesteld over de door haar genomen besluiten is in 2023 licht gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. De ACM geeft aan dat dit voor haar een punt van aandacht is, stelt ook dat een te voorzichtige toezichthouder haar werk niet goed doet. Door onderzoeken en besluiten kan de effectiviteit van regelgeving immers worden getoetst, en waar nodig worden aangescherpt.

De ACM voert de dienstverlening van het consumentenloket ConsuWijzer sinds januari 2023 volledig zelf uit. Dit heeft geleid tot verbeterde tevredenheidscijfers. De ACM onderzoekt dit jaar of uitbreiding van meer contactkanalen gewenst is, zoals contact via WhatsApp. Daarnaast heeft de ACM het aantal klachten over de organisatie in 2023 terug weten te dringen met ruim 40%.

*Tot slot*

Alles overziend ben ik positief over de uitkomsten in het jaarverslag. Het geeft een goed beeld van de activiteiten van de ACM in 2023. Ik heb waardering voor de wijze waarop de ACM haar taak uitvoert. Ik blijf graag in gesprek met de ACM over de in deze brief gesignaleerde aandachtspunten, voor een zo optimaal mogelijk markttoezicht.

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