

Autoriteit  
Consument & Markt



# ACM Jaarverslag 2025

Maart 2026



# Inhoud

## Over de ACM

### Voorwoord van het bestuur

### Verlag Raad van Advies

### Reflectie en vooruitblik

## Ons toezicht in 2025

Energietransitie

Digitale markten

Verduurzaming

Toezicht op andere terreinen

Marktonderzoeken

Ons toezicht in feiten en cijfers

ACM bij de rechter

## Evaluatie en effectmetingen

### ACM als organisatie

### Financiële verantwoording ACM 2025

## Bijlagen

Bijlage 1: Afkortingen

Bijlage 2: Realisatie Jaarplan 2025

Bijlage 3: Overzicht nieuwsberichten en blogs

# Over de ACM

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goed werkende markten voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. In goed functionerende markten concurreren bedrijven eerlijk met elkaar en benadelen zij niemand met oneerlijke praktijken. Mensen en bedrijven weten welke spelregels gelden en hoe zij voor hun rechten kunnen opkomen.

De ACM kijkt met een brede blik en vanuit meerdere perspectieven naar de vraag of markten goed werken. Economische efficiëntie is een belangrijke toetssteen, maar ook waarden als eerlijkheid en invloed op de leefomgeving kunnen een rol spelen in de beoordeling, net als innovatie en weerbaarheid van de samenleving. Goed werkende markten dragen bij aan onze welvaart in brede zin en aan ons welzijn.

De ACM laat markten goed werken op verschillende manieren:

- De ACM geeft met voorlichting en communicatie duidelijkheid over de regels en hoe bedrijven die moeten toepassen. Ze geeft mensen informatie en praktisch advies over hun rechten als consument. Zo bevordert de ACM brede naleving van de regels.
- De ACM houdt toezicht om schadelijke gedragingen van bedrijven te voorkomen en hiertegen op te treden als ze zich voordoen.
- De ACM reguleert energie-, telecom-, vervoer- en postmarkten om de betaalbaarheid, kwaliteit, continuïteit en toegankelijkheid op deze markten te bewaken.

- De ACM ziet toe op zorgvuldigheidsvereisten, onder andere met het oog op een veilige en eerlijke digitale economie.
- De ACM doet algemeen onderzoek naar markten en mogelijke belemmeringen die daar spelen.
- De ACM geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de wetgever en aan de samenleving over hoe markten beter kunnen werken.

## Keuzes

De ACM zet haar beperkte middelen maximaal in om markten goed te laten werken. Dat betekent dat de ACM steeds keuzes moet maken over welke marktproblemen zij op welke wijze aanpakt. Drie vragen staan centraal bij het maken van keuzes:

- Hoe schadelijk is het gedrag dat we signaleren voor het goed werken van markten en het vertrouwen daarin van mensen en bedrijven?
- Hoe groot is het maatschappelijk belang bij het optreden van de ACM?
- Hoe kan de ACM met haar optreden bijdragen aan het doelmatig en snel oplossen van het probleem?

In 2025 legt de ACM, naast haar reguliere toezichttaken, de focus op de digitale economie, energietransitie en verduurzaming.

# Voorwoord van het bestuur



Beste lezer,

Markten goed laten werken voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. Deze missie stond centraal in 2025. Een jaar dat opmerkelijk was, onder meer door geopolitieke ontwikkelingen die ook grote invloed hadden op markten. In 2025 gaf de ACM bijzondere aandacht aan algemene marktonderzoeken met als doel te kijken naar dieperliggende oorzaken en effecten van niet-goed functionerende markten. Op deze manier wil de ACM als missiegedreven toezichthouder oplossingen aandragen om markten beter te laten werken, ook zonder dat sprake is van een overtreding.

Marktonderzoek doen is maar één aspect van het houden van toezicht. In dit jaarverslag kunt u lezen hoe ons gehele toezicht er in 2025 heeft uitgezien. Nieuw is een hoofdstuk met een uitgebreide reflectie op ons toezicht en onze organisatie in 2025, gepaard met een blik op de toekomst. Ook wijzen we u

hier graag op het hoofdstuk met evaluaties en effectmetingen die we als lerende organisatie geregeld uitvoeren.

Bijzondere aandacht gaf de ACM in 2025 aan de digitale economie, de energietransitie en verduurzaming. U kunt hier meer over lezen in het overzicht van onze toezichtacties binnen deze speerpunten van ons toezicht. De rode draad is ons streven naar een zo groot mogelijke impact van ons toezicht op de brede welvaart in Nederland.

Missiegedreven toezichthouden stelt eisen aan de organisatie. In 2025 zijn we verder gegaan met het toekomstbestendig maken van onze organisatie, met name op het gebied van bedrijfsvoering en informatievoorziening. We bouwen aan een solide fundament van onze organisatie die stevig in het nu staat én klaar is voor morgen. Verderop in dit jaarverslag gaan we hier nader op in, in het bijzonder op de verschillende adviezen om de ACM om te vormen tot een zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid, in lijn met de organisatievorm van andere markttoezichthouders.

Markten zijn voortdurend in beweging. Op dit moment misschien wel meer dan ooit. In 2025 veranderde er mede als gevolg daarvan veel voor de ACM en onze manier van toezichthouden. Zoals ook in het hoofdstuk Reflectie en vooruitblik genoemd: Veranderingen en onvoorspelbaarheid zijn ondertussen een gegeven. Wat onveranderd blijft, zijn de ACM'ers die open, onafhankelijk en vindingrijk te werk gaan om bij te dragen aan de missie van de ACM om markten goed te laten werken voor alle mensen en bedrijven. Nu en in de toekomst.

**Martijn Snoep**

**Manon Leijten**

**Martijn Ridderbos**

# Verlag Raad van Advies

## Inleiding

In 2025 heeft de Raad van Advies (RvA) van de ACM zich ingezet om zijn rol verder vorm te geven en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van de ACM als onafhankelijke markttoezichthouder. De raad werd opgericht in 2024 op initiatief van het bestuur. Dit hoofdstuk blikt terug op de activiteiten en bevindingen in 2025, evenals enkele perspectieven voor de toekomst.

De raad heeft zijn formele basis niet in de wet, maar in het door de minister goedgekeurde bestuursreglement van de ACM. De daar vastgelegde taakomschrijving luidt als volgt:

- Er is een Raad van Advies die de ACM gevraagd en ongevraagd adviseert op het gebied van:
  - a. Strategie;
  - b. Bedrijfsvoering;
  - c. Financiën;
  - d. De relatie met de betrokken ministeries;
  - e. Belangrijke veranderingen in de organisatie
- De raad spreekt met de ACM en met individuele bestuursleden over hun functioneren.
- De raad adviseert niet over voorgenomen besluiten die de ACM neemt op grond van haar wettelijke bevoegdheden.

## Strategie en bedrijfsvoering

In 2025 heeft de Raad van Advies zich gericht op de strategische koers en onafhankelijke positie van de ACM en geadviseerd over de versterking van de bedrijfsvoering en informatievoorziening in het kader van het Integrale Plan van Aanpak (IPA) van de ACM. De raad heeft complimenten en waardering uitgesproken voor het IPA. De juiste richting en bouwstenen zijn aanwezig

en de raad heeft geadviseerd het IPA onverminderd op tempo te houden om zo de ambitieuze planning te halen.

De ACM werkt al enige tijd aan verbetering van de bedrijfsvoering en informatievoorziening (IV), onder meer met het programma Inzicht & Verantwoording en het programma IV-strategie. Deze programma's zijn in het IPA opgegaan. De raad heeft geadviseerd de verbinding tussen bedrijfsvoering en IV, de systematische aandacht voor eigenaarschap in de 'lijnorganisatie' en de versterking van de aansturing van het IPA met een stevige borging bij het bestuur te verankeren.

Gedurende het jaar heeft de raad met het bestuur de voortgang van het IPA besproken. Op het gebied van de bedrijfsvoering heeft de raad geconstateerd dat de ACM goede voortgang heeft geboekt in het versterken van de interne processen, maar dat ook verdere verbetering nodig is. De raad adviseert te investeren in innovatie en digitale tools om de organisatie efficiënt, wendbaar en toekomstbestendig te houden.

Op strategisch gebied heeft de raad in 2025 inhoudelijke thema's aan de orde gesteld. Zo zijn er verdiepingssessies gehouden op het terrein van de energietransitie en de uitdagingen waar de nieuw gevormde Directie I-domein voor staat. Met het Economisch Bureau heeft de raad gesproken over de publicatie van de Staat van de Markt en hoe deze de positie en de reputatie van de ACM kan versterken. Voor het IPA heeft de raad geadviseerd op de strategische bouwblokken Organisatievisie en Leiderschapsvisie.

## Governance en doorontwikkeling van de ACM

Een belangrijk onderwerp in 2025 was de voortgang van het traject om de *governance* van de ACM op het vereiste niveau te brengen. In 2024 publiceerde

de raad daarover zijn observaties<sup>1</sup>. Vervolgens werd begin 2025 in opdracht van de minister van Economische Zaken door externe deskundigen advies uitgebracht over de overgang van de ACM naar een volledig, zgn. groot zelfstandig bestuursorgaan (zbo<sup>2</sup> met eigen begroting, rechtspersoonlijkheid en raad van toezicht. Daarop bouwend heeft de raad zich ook verdiept in de impact van deze voorgestelde veranderingen voor de ACM organisatie zelf. Al vanaf begin 2025 liggen de adviezen van de externe deskundigen bij de minister van Economische Zaken ter beoordeling en implementatie. De raad benadrukt dat een duidelijke en tijdige besluitvorming over deze *governance*-verandering cruciaal is voor het goede functioneren van de ACM, nu en in de toekomst. Transitie naar een groot zbo is nodig om het de ACM mogelijk te maken de eigen verantwoordelijkheid voor zowel de operationele als de strategische sturing van de organisatie te kunnen waarmaken.

De ACM heeft actief samengewerkt met het ministerie van EZ ten behoeve van dit voorgestelde veranderproces. Door de toenmalige minister van EZ is een verzoek van de raad om een gesprek over de governance en het functioneren van de ACM niet ingewilligd. Wel heeft de raad goed kunnen communiceren met de minister voor Klimaat en Groene Groei, weliswaar niet de portefeuillehouder van de ACM als orgaan maar, als opdrachtgever op het gebied van de energiemarkt, voor de ACM binnen het kabinet wel een vooraanstaande belanghebbende. De raad ziet de komende jaren als een periode wederom van intensieve samenwerking met de departementen om de noodzakelijke wetgevende, bestuurlijke en deels ook operationele aanpassingen door te voeren.

De interactie tussen de ACM en relevante ministeries is een belangrijk onderwerp van gesprek gebleven in 2025, zowel tussen de raad en het bestuur alsook van de raad met de (meest betrokken) ministeries. De raad heeft geconstateerd dat, hoewel er een constructieve samenwerking bestaat, er ook ruimte is voor verbetering in de communicatie en afstemming tussen de ACM en de ministeries. De raad adviseert een formele en gestructureerde dialoog te onderhouden, waarbij de onafhankelijkheid van de ACM gewaarborgd blijft.

Ten behoeve van de vijfjaarlijkse zbo-evaluatie van de ACM is de raad geïnterviewd door het externe bureau dat de evaluatie in opdracht van het ministerie van EZ uitvoert.

### **Evaluatie en (her)benoeming van bestuur en bestuurders**

In 2025 heeft de raad de basis gelegd voor een professionele jaarlijkse cyclus van evaluatie van het functioneren van het bestuur en van individuele bestuurders. Daarmee is tevens een inhoudelijke basis gelegd voor betrokkenheid van de raad bij (her)benoeming van bestuurders. In 2025 is dat voor elk van de drie bestuurders aan de orde geweest. De raad was betrokken bij de benoeming van de nieuwe bestuurder, Martijn Ridderbos. Hiernaast heeft de raad zich ingezet voor herbenoeming van bestuurder Manon Leijten en de herbenoeming van de voorzitter van het bestuur Martijn Snoep. Met deze succesvolle stappen is het bestuur van de ACM sterk samengesteld en goed gepositioneerd voor de komende jaren.

---

1 [Publicatie Raad van Advies: advies over governance ACM | ACM.](#)

2 Het rapport *Advies sturing en governance Autoriteit Consument en Markt* d.d. 11 februari 2025, Borstlap & De Leeuw en het rapport *Verkenning zbo status ACM* medio januari 2025, PwC.

## Zelf-evaluatie van de raad

Tevens is in 2025 een begin gemaakt met het evaluatieproces van het functioneren van de Raad van Advies zelf. Het eerste, nog onvolledige jaar 2024 is door de raad intern geëvalueerd. Binnen de huidige *governance* heeft de raad geen formele bevoegdheden. Echter in het zicht van de nagestreefde *governance* als groot zbo heeft de raad het eigen functioneren en de relatie met bestuur en ministerie al zoveel mogelijk ingericht als ware sprake van een raad van toezicht, met de bij een groot zbo gebruikelijke taken zoals op de hierboven beschreven terreinen. Dat is ook de maatlat waarlangs wordt geëvalueerd. De zelf-evaluatie leidde tot de conclusie dat de raad en de ingevoerde commissiestructuur, binnen de gegeven omstandigheden, voortvarend van start zijn gegaan.

In 2026 zal de raad, halverwege de zittingstermijn van vier jaren, het eigen functioneren evalueren met behulp van ondersteuning door een externe deskundige.

## Afsluitend

De interactie tussen het bestuur en de raad werd steeds gekenmerkt door een open en constructieve dialoog. Ook tussentijds, buiten vergadering, was de raad actief en werd de raad door het bestuur betrokken en ingezet bij situaties waar dat door het bestuur in het belang van de ACM op prijs werd gesteld. Deze interacties betroffen zowel interne aangelegenheden als situaties in de verhouding met externe partijen, en werden ingegeven door een streven van de ACM om het waar mogelijk steeds beter te doen en van de raad om daaraan naar vermogen bij te dragen.

In 2026 richt de raad zich op verdere verdieping van zijn werkwijze, met aandacht – naast onderwerpen als bedrijfsvoering en *governance* – voor inhoudelijke aspecten zoals de betekenis en toegevoegde waarde van datagebaseerd toezicht voor het functioneren van markten. Daarbij wordt voortgebouwd op de basis die in 2025 is gelegd.

De raad is onder de indruk van de professionaliteit, betrokkenheid en inzet van de medewerkers van de ACM en de maatschappelijke relevantie en impact van het werk dat dagelijks wordt gedaan. De raad spreekt graag een dankwoord uit aan alle ACM-collega's en bedankt het bestuur voor de constructieve en prettige samenwerking.

**Jeroen Kremers**

**Ton de Jong**

**Rafik Majiti**

**Pauline Meurs**

# Reflectie en vooruitblik

## **ACM in 2025: reflectie en vooruitblik**

De ACM staat voor goed werkende markten voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. Vanuit deze missie streeft de ACM naar een zo groot mogelijke bijdrage aan de brede welvaart van Nederland als middelgroot land binnen de Europese Unie. Brede welvaart kijkt naar meer dan alleen geld. Ook het algehele welzijn en de levenskwaliteit van mensen zijn belangrijk, inclusief gezondheid, leefomgeving, veiligheid en de democratische rechtsstaat.

## **Concurrerende markten zijn motor voor innovatie**

Door demografische ontwikkelingen, ecologische grenzen en geopolitieke verschuivingen staat de brede welvaart onder druk. We zullen meer moeten doen met minder mensen, met een lagere belasting op onze leefomgeving en minderafhankelijkheid van import uit landen van buiten de EU. Om het huidige niveau van welvaart te behouden is productiviteitsgroei onmisbaar.

Binnen de kaders die de brede welvaart stelt, is innovatie essentieel. Concurrentie is daarvoor de motor: effectieve concurrentie stimuleert bedrijven om te investeren en innoveren, zodat nieuwe en verbeterde producten en productieprocessen beschikbaar komen. Daardoor draagt concurrentie bij aan innovatie en productiviteit. Deze waardecreatie op langere termijn ondersteunt de brede welvaart.

Eén van de belangrijkste taken van de ACM is om concurrentie te beschermen en waar nodig te bevorderen. Naast het toezicht op overnames en concurrentie-beperkende afspraken, deed de ACM in 2025 onderzoek naar de mate van concurrentie in Nederland op sectorniveau. De daaruit voortvloeiende publicatie 'Staat van de Markt' laat zien dat er aanwijzingen zijn dat de concurrentie in Nederland in het afgelopen decennium gemiddeld genomen is verminderd.

Daarvoor is met name gekeken naar concentratiegraad, toe- en uittreding van bedrijven en winstmarges. Deze indicatoren laten een ongunstige ontwikkeling zien. Daarin is Nederland niet uniek, andere Westerse landen laten een vergelijkbaar beeld zien.

Er zijn zelfstandige oorzaken aan te wijzen voor de indicatie dat de concurrentie gemiddeld genomen is afgenomen. Maar de vraag rijst ook of de ACM en collega-autoriteiten wellicht niet streng genoeg zijn geweest. Is achteraf gezien te veel vertrouwd op het zelfherstellend vermogen van markten, bijvoorbeeld door toetreding van nieuwe bedrijven? Hoe dan ook onderstrepen de bevindingen het belang van streng toezicht. Ook biedt het grond voor de nieuwe bevoegdheden waarom de ACM heeft gevraagd, waardoor de ACM beter in staat is de concurrentie te beschermen en bevorderen ten behoeve van de noodzakelijke innovatiekracht en productiviteitsgroei. De ACM is verheugd dat het nieuwe coalitieakkoord een inroepbevoegdheid voor kleine overnames bevat en de mogelijkheid om in te grijpen in markten met haperende concurrentie zonder dat de wet is overtreden.

## **Energie is de brandstof voor groei**

Als concurrentie de motor is voor innovatie en daarmee productiviteitsgroei, is energie de brandstof. Zonder voldoende energie, geen groei. Ecologische grenzen en geopolitieke verschuivingen dwingen tot het uitfaseren van fossiele brandstoffen, het afvangen en opslaan van CO<sub>2</sub> en het vergroten van het aandeel elektriciteit, waterstof en kernenergie in de energiemix. Ons energiesysteem is daardoor in een ingrijpende transitie van productie, via transport, naar gebruik door mensen en bedrijven. Dat vereist allerlei vormen van innovatie.

Deze transitie brengt grote veranderingen met zich in Nederland en de buurlanden waarmee zij is verbonden. Idealiter veranderen productie, transport en gebruik in gelijke mate, maar dat is niet het geval. De productie en het gebruik van duurzaam opgewekte elektriciteit zijn nog niet in balans. Overschotten zorgen op sommige momenten voor negatieve prijzen. De geopolitieke verschuivingen en de veranderende energiemix versterken het belang van leveringszekerheid, ondersteund door onder andere opslag van gas en elektriciteit en slim en flexibel gebruik door mensen en bedrijven.

Netcongestie en daarmee het transport tussen gebruikers van het net is momenteel het grootste knelpunt voor de energietransitie. Het transportnetwerk is nog niet in staat om aan de gestegen productie en vraag naar elektriciteit te voldoen en belemmert daardoor innovatie en productiviteitsgroei in de economie. Onder druk van regulering en afnemers was de focus van de overheid, netbeheerders en de ACM de afgelopen jaren primair gericht op efficiency en lage nettarieven. Met de kennis van nu kan worden vastgesteld dat deze focus ten koste is gegaan van tijdige capaciteitsuitbreiding. Vanaf 2024 hebben we daarom onze volle aandacht gevestigd op een nieuw reguleringsmodel dat capaciteitsuitbreiding maximaal stimuleert, met behoud van de prikkel om dat efficiënt te doen.

Zolang die capaciteitsuitbreiding nog niet is voltooid – en dat duurt nog vele jaren – moet de schaarste worden verdeeld en gebruikt op een wijze die het meest bijdraagt aan de brede welvaart. Met dat doel stelde de ACM in 2025 een nieuw kader op dat netbeheerders moeten gebruiken om te prioriteren tussen aanvragers van capaciteit. Ook droeg de ACM bij aan nieuwe flexibele contractsvormen om de beschikbare capaciteit optimaal te gebruiken. Flexibel verbruik blijft naar verwachting structureel nodig vanuit het oogpunt van betaalbaarheid.

Omdat productie, transport en verbruik zich de komende jaren zullen blijven ontwikkelen – en niet noodzakelijkerwijze in gelijke mate – blijft de energietransitie de komende jaren veel aandacht vragen van de ACM.

### **Digitalisering brengt kansen en risico's**

Digitalisering stimuleert innovatie en productiviteitsgroei. De combinatie van steeds snellere en krachtigere halfgeleiders en grotere onderling verbonden datacentra die steeds grotere hoeveelheden data kunnen verwerken, ontsluiten ongekende mogelijkheden, onder andere in kunstmatige intelligentie en datagedreven besluitvorming. Onder andere de Europese Data Act en Data Governance Act dragen bij aan de ontwikkeling van de “data-economie”. In 2025 werd de ACM bevoegd om toezicht te houden op deze wetten om ook deze markt goed te laten werken.

Een beperkt aantal wereldwijd opererende bedrijven heeft al jarenlang een leidende positie op het gebied van digitalisering. Hun invloed op de economie en samenleving rechtvaardigt gerichte regulering. Met als doel te zorgen voor open, veilige en eerlijke digitale markten, zijn onder meer de Europese Digital Markets Act (DMA) en de Digital Services Act (DSA) van kracht geworden. De Europese Commissie (EC) is de centrale toezichthouder voor de allergrootste bedrijven die online diensten aanbieden. Nationale autoriteiten, zoals de ACM, hebben een zelfstandige toezichthoudende rol ten opzichte van in hun land gevestigde kleinere bedrijven en ondersteunen de Commissie bij haar toezicht. In 2025 werd de ACM bevoegd en startte met voorlichting en onderzoek.

Het reguleren van in het buitenland gevestigde machtige bedrijven is noodzakelijk maar niet afdoende voor eerlijke en open markten binnen een soeverein en weerbaar Europa. Er moeten ook in Europa gevestigde

aanbieders komen met business modellen die beter aansluiten bij de wensen van Europese gebruikers. De ACM kan hier niet zelf voor zorgen, maar kan wel bijdragen aan deze ontwikkeling door werkelijke of gepercipieerde belemmeringen weg te nemen, bijvoorbeeld door voorlichting over toegestane samenwerking tussen aanbieders en afnemers. Vandaar dat de ACM in 2025 in gesprek ging met potentiële aanbieders en afnemers om belemmeringen te identificeren en zo mogelijk weg te nemen. De ACM trok daarbij samen op met de EC, betrokken ministeries en andere nationale toezichthouders, onder meer binnen het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders. Samenwerking tussen verschillende organisaties met verschillende missies en visies op de risico's van digitalisering is niet altijd makkelijk maar wel noodzakelijk om markten goed te laten werken. De komende jaren blijven deze activiteiten onverminderd relevant.

### **Duurzame groei en weerbaarheid**

De wereld loopt tegen haar ecologische grenzen aan, bijvoorbeeld door wereldwijde CO2-uitstoot en lokale neerslag van stikstof. Klimaatverandering en vermindering van biodiversiteit vormen een bedreiging voor de brede welvaart. Voor een blijvend leefbare planeet is het nodig dat deze ecologische grenzen worden gerespecteerd. De beoogde groei moet dus duurzaam zijn. Wet- en regelgeving moet de negatieve effecten van het verbruik van grondstoffen tegengaan en aanzetten tot alternatieve grondstoffen, besparing en hergebruik. De rol van de ACM hierbij is niet onbelangrijk, maar wel bescheiden. In 2025 richtte de ACM zich onder meer op het mogelijk maken van afspraken tussen bedrijven die bijdragen aan meer duurzame productie. Ook bleef de ACM misleidende uitingen van bedrijven over duurzaamheid van hun activiteiten bestrijden. Daarmee draagt de ACM bij aan het vertrouwen in uitingen over duurzaamheidsinspanningen en aan een gelijk speelveld tussen bedrijven. Verder lanceerde de ACM een campagne over garantie met

publieksvoorlichting en voerde de ACM de druk op bij fabrikanten en verkopers om meer producten te repareren. In 2026 bereidt de ACM zich voor op haar rol als toezichthouder op grote bedrijven met een verantwoordelijkheid om hun toeleveringsketens te verduurzamen, ter voorkoming van ernstige milieuvervuiling en schending van mensenrechten.

Geopolitieke ontwikkelingen nopen eveneens tot de ontwikkeling van alternatieve grondstoffen, besparing en hergebruik. Europa moet meer zelfvoorzienend worden op terreinen waarop zij nu nog afhankelijk is van import uit een gering aantal landen om externe schokken op te vangen en haar soevereiniteit te behouden. Duurzaamheid en weerbaarheid gaan dan ook hand in hand. In 2026 neemt de ACM naast duurzaamheid ook weerbaarheid expliciet op in haar prioriteiten.

### **De mens centraal**

Bij deze veranderingen in de economie en samenleving moet de mens centraal blijven staan. De onvermijdelijke onzekerheid bij verandering zorgt voor spanning bij mensen en in de samenleving. In 2025 gaf de ACM voorlichting aan mensen over hun rechten ten opzichte van bedrijven en hoe ze die kunnen uitoefenen. Dat deed zij op haar website ACM Consuwijzer en door individuele voorlichting via e-mail en telefoon. De ACM schiet op deze manier ongeveer 1,3 miljoen keer te hulp. Ook traint de ACM haar medewerkers de mens centraal te stellen.

Gedragsdeskundigen van de ACM bieden inzicht in gedragsvalkuilen en daadwerkelijk gedrag, in plaats van uit te gaan van theoretische aannames en modellen die uitgaan van een rationeel handelende mens. De ACM sprak bedrijven aan op het misbruik maken van gedragsvalkuilen van mensen, en in het bijzonder van minderjarigen. Een van de gevolgen van digitalisering

is dat bedrijven steeds beter mensen weten te manipuleren, bijvoorbeeld met verslavende algoritmes die bewust sturen op voortdurende aandacht of polarisatie. Dit heeft niet alleen negatieve effecten voor het welzijn van betrokken mensen maar ook de samenleving als geheel.

Het is niet altijd makkelijk om de goede balans te vinden tussen aan de ene kant individuele keuzevrijheid en verantwoordelijkheid, en aan de andere kant de bescherming van de samenleving als geheel. Voor een paternalistische overheid bestaat geen draagvlak maar mensen verwachten tegelijkertijd bescherming tegen negatieve effecten die zich soms pas op lange termijn voordoen. Het volledig overlaten aan de individuele keuzevrijheid is niet altijd het beste voor de samenleving. De maatschappelijke discussie over het vinden van een goede balans zal in de komende jaren in belang toenemen.

### **De gereedschapskist van de ACM**

De ACM is een missiegedreven toezichthouder. Dat wil zeggen dat de missie centraal staat en niet de instrumenten waarmee de ACM toezicht houdt. Toezichtinstrumenten zijn bijvoorbeeld boetes, lasten onder dwangsom, regulering en voorlichting. Toezichthouden is meer dan het opleggen van een boete wanneer een bedrijf de wet overtreedt. Voorlichting aan mensen en bedrijven, publiekscommunicatie, breed marktonderzoek, samenwerking met andere toezichthouders en advisering van de wetgever maken ook onderdeel uit van toezicht.

In 2025 voerde de ACM diverse brede marktonderzoeken uit, onder andere naar huisdierenzorg. Deze marktonderzoeken bieden inzicht in de werking van markten, signaleren knelpunten en dragen oplossingen aan. Ook stelde de ACM in 2025 een nieuwe toezichtvisie op. Deze visie gaat in op alle instrumenten uit de gereedschapskist van de ACM en is in 2026 gepubliceerd.

Boetes blijven behoren tot de gereedschapskist van de ACM, maar zijn niet het enige instrument. Veel marktproblemen laten zich beter op een andere manier oplossen. Boetes bieden bijvoorbeeld geen mogelijkheid om gedupeerden direct te compenseren. Bovendien vragen boetes veel inspanning, over een lange periode. In 2025 kwam nog een uitspraak van het Europees Hof van de Rechten van de Mens in een procedure naar aanleiding van een in 2010 opgelegde boete. Na ruim 14 jaar kwam hiermee een einde aan de langst-slepende procedure waarbij de ACM is betrokken.

In 2025 legde de ACM maar één boete op. Dat is een toevallige samenloop van omstandigheden en geen bewuste beleidskeuze. Ook hangt de hoogte van een boete af van de relevante omzet van de betrokken bedrijven, zodat de totale hoogte van jaar tot jaar sterk verschilt. De verwachting is dat het gemiddelde aantal boetes in de komende jaren lager zal liggen dan in de afgelopen jaren, maar hoger dan in 2025.

De ACM doet weinig gestandaardiseerd werk. De meeste toezichtsituaties zijn uniek. Daarom is de effectiviteit van interventies niet goed voorspelbaar. Als lerende organisatie evalueerde de ACM in 2025 een aantal van haar interventies en rapporteert daarover in haar jaarverslag.

Digitalisering en Artificiële Intelligentie (AI) brengen ook kansen voor de ACM om haar toezicht te verbeteren en te versnellen. De Taskforce Data en Algoritmes – in 2026 om te vormen tot een aparte directie – neemt hierin het voortouw in samenwerking met de andere directies. Naast training en bewustwording van de eigen organisatie nam de ACM een eerste eigen AI-tool in gebruik die is gebaseerd op de technologie van *Large Language Models*. De Samenvatter maakt het mogelijk om op een veilige manier externe en interne documenten te analyseren en samen te vatten, waardoor sneller

en efficiënter conclusies kunnen worden getrokken. In 2026 worden nieuwe tools geïntroduceerd.

### **Een toekomstbestendige organisatie**

Missiegedreven toezichthouden stelt eisen aan de organisatie. Door de groei van de organisatie en ontwikkelingen in de buitenwereld, nam de ACM in 2025 de interne organisatie onder de loep. Dit heeft geleid tot een integraal plan van aanpak om de organisatie toekomstbestendig te maken, met name op het gebied van bedrijfsvoering en informatievoorziening. In 2025 begon de ACM met de uitvoering van dit plan. Eind 2025 is een groot deel gerealiseerd. De verdere uitvoering loopt door in 2026. De Raad van Advies en het ministerie van Economische Zaken (EZ) houden toezicht op het behalen van de gestelde doelen.

Aan het begin van 2025 was er nog geen duidelijkheid over het financiële meerjarenperspectief voor de ACM. Daarom stelde de ACM een vacaturestop in met uitzondering van enkele cruciale functies. Medio juli 2025 kwam de gewenste duidelijkheid en werd de vacaturestop opgeheven. De opgelopen achterstand in het vervullen van vacatures en bijbehorende benutting van het budget haalde de ACM in 2025 niet in. De verwachting is dat de achterstand in de vacaturevervulling eind 2026 zal zijn ingelopen.

In 2025 verscheen het rapport van Hans Borstlap en Johan de Leeuw over een toekomstbestendige sturing en *governance* van de ACM. Zij concluderen dat de huidige sturing en *governance* van de ACM onvoldoende effectief en onvoldoende toekomstbestendig zijn en adviseren onder meer de ACM om te vormen tot een zelfstandig bestuursorgaan met eigen rechtspersoonlijkheid, een eigen begroting en een wettelijk verankerde Raad van Toezicht. De ACM onderschrijft deze conclusies.

### **Vooruitblik**

In 2025 veranderde er veel voor de ACM, zowel in de wereld om ons heen als intern. Veranderingen en onvoorspelbaarheid zijn ondertussen een gegeven. Digitale economie, de energietransitie en de ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en weerbaarheid blijven aandacht vergen van de ACM. Met een open blik, een wendbare houding en een toekomstbestendige organisatie zal de ACM zich in de komende jaren blijven aanpassen om haar missie te realiseren.

# Ons toezicht in 2025

# Energietransitie

**De energietransitie vraagt grote inspanningen van consumenten, bedrijven en netbeheerders. De ACM draagt bij aan een betrouwbaar, betaalbaar en toekomstbestendig energiesysteem. Zij stimuleert slim gebruik van het volle elektriciteitsnet, houdt toezicht op tarieven en beschermt consumenten tegen onredelijke kosten en onduidelijke informatie van energieleveranciers. Ook zet de ACM zich in voor Europees afgestemd toezicht en eerlijke en transparante handel in energie.**

## Aanpak overvol stroomnet

Netcongestie blijft een groot knelpunt voor de energietransitie. De ACM stimuleert oplossingen voor betere benutting van het bestaande net, zoals flexibele contracten, gezamenlijke aansluitingen en lokale energiehubs. Ook geeft de ACM netbeheerders de ruimte om de investeringen die zij doen in de uitbreiding van het stroomnet terug te verdienen.

### **Flexibele contracten, groepstransportovereenkomst en energiehubs**

Het elektriciteitsnet is in veel regio's overbelast. Om de beschikbare capaciteit beter te gebruiken, stimuleert de ACM flexibele contracten. Met een flexibel contract kunnen meer bedrijven het net op. De ACM maakt een groeps-transportovereenkomst mogelijk per 1 januari 2026. Met deze overeenkomst kunnen bedrijven op één terrein transportcapaciteit met elkaar delen, terwijl ze hun eigen aansluiting bij de netbeheerder behouden. Door binnen een groepstransportovereenkomst opwek, opslag en gebruik slim op elkaar af te stemmen, ontstaat ruimte voor groei voor bedrijven zonder dat zij het net extra belasten. De ACM stimuleert daarmee de ontwikkeling van energiehubs.

### **Voorrang voor maatschappelijke projecten**

Na een oordeel van de rechter in 2025 stelt de ACM een nieuw prioriteringskader vast voor toegang tot het elektriciteitsnet. Met dit kader kunnen netbeheerders doorgaan met het geven van voorrang aan projecten die belangrijk zijn voor de samenleving, zoals woningbouw, scholen en ziekenhuizen. Het kader zorgt dat de verdeling van netcapaciteit plaatsvindt op basis van objectieve en transparante criteria. Bij het opstellen maakt de ACM duidelijke keuzes tussen maatschappelijke en economische belangen. De ACM houdt toezicht op de toepassing en controleert of netbeheerders het kader op de juiste manier gebruiken. De Europese Commissie volgt de ontwikkeling van het maatschappelijk prioriteringskader en de flexibele contracten met interesse en verwijst ernaar als goede voorbeelden in het aanbevelingsdocument '*EU Guidance on Efficient Grid Connections*'.

### **Verbeteropdracht voor netbeheerders**

De ACM geeft de netbeheerders een verbeteropdracht omdat de aanpak van het overvolle stroomnet te langzaam gaat. Ze moeten zorgen voor beter inzicht in het daadwerkelijke netgebruik. Ook moeten ze de flexibele contracten die de ACM toestaat vaker aanbieden. Uiterlijk 6 februari 2026 moeten ze de verbeterplannen indienen. Daarna maakt de ACM met hen bestuurlijke

afspraken over de uitvoering en bewaakt zij de voortgang. Ook vindt de ACM het belangrijk dat netbeheerders bedrijven goed informeren over de mogelijkheden die er nog wel zijn om het net op te kunnen.

### **Onderzoek lagere netkosten batterijen en elektrolyzers**

Alternatieve transportrechten maken het makkelijker om flexibele systemen zoals batterijen en elektrolyzers op het elektriciteitsnet aan te sluiten. De ACM onderzoekt of deze systemen hiermee ook zorgen voor lagere netkosten. Afronding van het onderzoek volgt naar verwachting in de tweede helft van 2026.

### **Locatieafhankelijke nettarieven**

De ACM voert een verkenning uit naar de mogelijke invoering van locatieafhankelijke nettarieven voor grootverbruikers. De ACM besluit eerst de evaluatie van andere maatregelen af te ronden, voordat zij een volgende aanpassing van de tariefstructuur introduceert.

### **Onderzoek zwaarder belasten van bestaande netten**

De ACM laat in samenwerking met het ministerie van Klimaat en Groene Groei (KGG) onderzoek doen naar de mogelijkheden om bestaande netten verantwoord zwaarder te belasten. Dit met het doel meer capaciteit beschikbaar te stellen dan tot op heden kan. In 2026 ronden de ACM en het ministerie van EZK het onderzoek af.

## **Regulering en toezicht netbeheerders**

De energietransitie vraagt grote investeringen van netbeheerders. De ACM stelt de toegestane inkomsten vast voor netbeheerders. Hiermee hebben

netbeheerders duidelijkheid dat zij hun investeringen op tijd kunnen terugverdienen. De ACM let erop dat tarieven niet hoger zijn dan nodig en dat de betaalbaarheid behouden blijft.

### **Nieuwe reguleringsmethode voor netbeheerders**

De ACM publiceert in 2025 een ontwerpbesluit voor een nieuwe methode voor het bepalen van de inkomsten van netbeheerders. Deze methode biedt ruimte voor investeringen in uitbreiding van het volle net en zorgt tegelijkertijd dat middelen doelmatig worden besteed. In december sluit de ACM een marktbreed akkoord met netbeheerders en representatieve organisaties van netgebruikers over de nieuwe methode. Met deze afspraken kiezen alle betrokken partijen voor stabiliteit en duidelijkheid vanuit het gezamenlijke doel om de energietransitie te versnellen. De ACM stelt de tarieven van netbeheerders vanaf 2027 vast volgens de nieuwe methode.

### **Tarieven netbeheerders verder gestegen**

De ACM stelt jaarlijks de transporttarieven vast. Voor 2026 stijgen de tarieven door hoge investeringskosten en onderhoud aan het drukbezette net. Huishoudens betalen in 2026 gemiddeld €25 meer dan in 2025. De ACM ziet er op toe dat de tarieven niet hoger zijn dan nodig voor een betrouwbaar elektriciteits- en gasnet.

### **Vorbereiding invoedingstarief producenten**

De ACM start een consultatie over een mogelijk transporttarief voor partijen die elektriciteit invoeden op het net. Nu betalen alleen afnemers voor de kosten van aanleg en onderhoud van het elektriciteitsnet. Met een invoedingstarief wil de ACM dat ook producenten eerlijk bijdragen aan deze stijgende kosten en een stimulans hebben om het net efficiënter te gebruiken.

## **Vaststellen tariefregels net op zee**

De ACM stelt in 2025 nieuwe tariefregels vast voor stroomgebruikers op het net op zee, zoals onderhoudsplatforms, waterstoffabrieken en andere bedrijven die daar elektriciteit gebruiken. Zij gaan voorlopig hetzelfde transporttarief betalen als grote gebruikers op het land. Zo dragen ook stroomverbruikers op zee bij aan de kosten voor aanleg en beheer van het elektriciteitsnet. Het besluit sluit aan op de inwerkingtreding van de Energiewet per 1 januari 2026. Het is een eerste stap naar een duidelijke en toekomstbestendige manier om tarieven voor het net op zee vast te stellen.

## **Gelijk Europees speelveld**

De ACM maakt zich in Europees verband sterk voor een gelijk speelveld door een uniforme uitleg en toepassing van de Europese regels. Bijvoorbeeld als het gaat om het vaststellen van tarieven voor aansluitingen en het transport van elektriciteit. De ACM geeft in juni een presentatie over haar nettatariefstructuur bij een workshop van de Duitse toezichthouder Bundesnetzagentur. De workshop is een voorbereiding voor de besluitvorming over een nieuwe tarievenstructuur in Duitsland.

## **Betrouwbaarheid en leveringszekerheid, nu en in de toekomst**

De ACM ondersteunt een betrouwbaar en toekomstgericht energiesysteem. Zij onderzoekt hoe flexibiliteit, opslag en samenwerking bijdragen aan voorzieningszekerheid en volgt ontwikkelingen op de gas- en elektriciteitsmarkten.

## **Analyse voorzieningszekerheid elektriciteit**

De ACM publiceert een notitie over voorzieningszekerheid. Nederland heeft een betrouwbare energievoorziening, maar keuzes over zekerheid worden belangrijker. De ACM wijst op het belang van flexibiliteit en samenwerking.

## **Beschermen van consumenten op de energiemarkt**

De ACM ziet toe op een eerlijke en betrouwbare energiemarkt. Zij houdt toezicht op de gedragingen van energieleveranciers. De ACM monitort de financiële gezondheid van leveranciers, treedt op tegen misleiding en zorgt dat consumenten goed geïnformeerde keuzes kunnen maken. Transparantie over tarieven en contractvoorwaarden staan centraal.

## **Financiële gezondheid energieleveranciers**

De ACM houdt toezicht op de financiële positie van energieleveranciers om te zorgen dat energieleveranciers zo goed mogelijk voorbereid zijn op plotselinge prijsschokken op de energiemarkt. De financiële situatie van veel energieleveranciers verbetert in 2025. De ACM houdt verscherpt toezicht op zes leveranciers. Tekortkomingen bij leveranciers hebben vaak ook organisatorische oorzaken. De ACM past haar toezicht aan om deze te achterhalen en aan te pakken.

## **Monitoring en toezicht op tarieven energiecontracten**

De ACM volgt de ontwikkeling op de energiemarkten en publiceert maandelijks via een openbare monitor over de tarieven van leveranciers. In 2025 blijven prijsverschillen bestaan, maar de gemiddelde energierekening daalt door lagere inkooprijzen. De ACM publiceert iedere maand een overzicht van contracten met beduidend hogere tarieven.

## **Energiemonitor klantbeleving**

Veel huishoudens zijn actief bezig met de keuze van hun energiecontract en met het verduurzamen van hun huis. Toch blijven veel mensen na hun oriëntatie en het vergelijken van contracten bij hun huidige leverancier. Dat blijkt uit de jaarlijkse Energiemonitor Klantbeleving onder circa 1600 energieconsumenten. Tegelijkertijd ziet de ACM dat veel consumenten op obstakels stuiten bij het vergelijken van contracten en aanbiedingen. De vergelijkbaarheid van contracten moet beter, stelt de ACM. In 2025 vernieuwt de ACM de vragenlijst in samenwerking met het gedragsteam. Met onder meer vragen over de manier waarop consumenten hun keuze maken en de rol van werving en vergelijkingsites.

## **Optreden tegen onterechte opzegvergoedingen**

De ACM doet in 2025 naar aanleiding van klachten bij zes leveranciers onderzoek naar het in rekening brengen van opzegvergoedingen. Uit het onderzoek blijkt dat leveranciers de regels niet altijd juist naleven. Vijf energieleveranciers (Greenchoice, Essent, Clean Energy, Innova Energie en Mega Energie) hebben goed meegewerkt aan het onderzoek en direct toegezegd maatregelen te nemen om fouten te voorkomen. Gulf Gas and Power zegt na onderzoek van de ACM toe onterecht geïncasseerde opzegvergoedingen in 2026 terug te betalen aan de klanten. Om leveranciers meer handvatten te bieden voor naleving van de regels, stuurt de ACM alle energieleveranciers een handreiking.

## **Onderzoek terugleverkosten zonnepanelen**

De ACM onderzoekt de terugleverkosten die leveranciers rekenen aan huishoudens met zonnepanelen. De resultaten laten zien dat terugleverkosten niet onredelijk zijn in vergelijking met de kosten die leveranciers maken. De ACM verwacht dat deze kosten bij gelijkblijvende marktomstandigheden

niet verder zullen stijgen. Uit het onderzoek blijkt ook dat leveranciers terugleverkosten op allerlei verschillende manieren berekenen. ACM pleit ervoor dat leveranciers terugleverkosten voor zonnestroom per hoeveelheid teruggeleverde stroom in rekening brengen om de transparantie te vergroten.

## **Voorlichting nieuwe mogelijkheden nieuwe Energiewet**

De nieuwe Energiewet die op 1 januari 2026 is ingegaan geeft huishoudens en bedrijven meer mogelijkheden om het net slimmer, flexibeler en duurzamer te gebruiken. Eén van de nieuwe mogelijkheden is 'energie delen'. Met energiedelen kunnen appartementencomplexen of energiegemeenschappen stroom van gezamenlijke zonnepanelen of windmolens met elkaar delen. Om consumenten voor te lichten over de mogelijkheden en aandachtspunten rondom energiedelen publiceert de ACM een onderzoek.

De Energiewet schrijft voor dat leveranciers naast het variabele modelcontract ook een modelcontract met vaste tarieven aanbieden. De ACM stelt in 2025 nieuwe modelcontracten vast en regelt dat leveranciers bij modelcontracten ook terugleverkosten voor zonnestroom in rekening kunnen brengen.

## **Onderzoek naar afsluiting van consumenten door leveranciers**

De ACM ontvangt signalen dat leveranciers niet goed de regels naleven over het afsluiten van gas of elektriciteit bij consumenten die de rekening niet betalen. Bij drie leveranciers constateert de ACM na onderzoek tekortkomingen. Deze leveranciers zeggen toe verbeteringen door te voeren. Voor betere naleving in de toekomst publiceert de ACM een handreiking met voorbeelden van goede werkwijzen.

## Warmte als aantrekkelijk alternatief

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat alle woningen vóór 2050 aardgasvrij gemaakt moeten zijn. Aansluiting op een warmtenet is in sommige wijken de efficiëntste en meest duurzame manier om deze doelstellingen te bereiken. Warmteverbruikers kunnen niet zelf hun leverancier kiezen. Om hen te beschermen tegen te hoge tarieven stelt de ACM de maximumtarieven voor warmte vast volgens een in de wet beschreven methode. Daarnaast houdt de ACM toezicht op de financiële rendementen van leveranciers.

### Onduidelijkheid over kosten kan warmtetransitie vertragen

Woningcorporaties en gemeenten hebben een belangrijke rol bij uitrol van warmtenetten. Met de nieuwe Wet collectieve warmte (Wcw) bepaalt de ACM in de toekomst de tarieven voor warmte op basis van de efficiënte kosten die warmteleveranciers maken. Kostengebaseerde tarieven bieden geen garantie op betaalbare tarieven. Zij maken warmte niet automatisch het meest aantrekkelijke alternatief voor gas. De ACM signaleert dat onduidelijkheid over betaalbaarheid van warmte voor bewoners van huurwoningen een groot struikelblok is bij de overstap op een warmtenet.

### Betere meting en dienstverlening aan warmteverbruikers

De ACM onderzoekt hoe warmteleveranciers het verbruik meten en registreren. Om goede dienstverlening te stimuleren publiceert de ACM hiervoor good practices. Leveranciers moeten bedrijven en huishoudens goed informeren en storingen snel oplossen. Naar aanleiding van klachten van bewoners treedt de ACM met lasten onder dwangsom en een bindende aanwijzing op tegen een bedrijf dat feitelijk als warmteleverancier optreedt, maar niet voldoet aan de wettelijke verplichtingen.

## Financiële rendementen warmteleveranciers

De ACM scherpt de rekenregels aan, waardoor warmtebedrijven voortaan algemeen geldende verdeelsleutels moeten toepassen. Hierdoor heeft de ACM beter inzicht in de financiële rendementen van warmteleveranciers en het verschil tussen het gereguleerde en niet gereguleerde deel. De ACM voert de Rendementsmonitor 2024 voor het eerst op basis van de nieuwe regels uit.

### Vorbereiding Wet collectieve warmte (Wcw)

De ACM adviseert over de Wcw en het Besluit collectieve warmte. Ook start zij de voorbereidingen op de stapsgewijze invoering van kostengebaseerde tariefregulering, het bepalen van de waarde van warmtenetten die overgaan in publieke handen en het uitvoeren van de bekwaamheidstoets voor warmtebedrijven.

## Integere en transparante groothandelsmarkten

De ACM houdt toezicht op de groothandelsmarkten voor gas en elektriciteit. Zij ziet toe op eerlijke prijsvorming en verantwoord risicobeheer. Internationale samenwerking versterkt het grensoverschrijdende toezicht.

### Optreden tegen marktmanipulatie

De ACM treedt in 2025 op tegen een internationaal energiebedrijf dat prijzen probeert te beïnvloeden. Het bedrijf krijgt een tik op de vingers wegens marktmanipulatie. De grote speler op de groothandelsmarkt zegt toe dit gedrag niet meer te laten zien. De ACM blijft een periode strak monitoren. Zo laat de ACM zien dat eerlijke prijsvorming essentieel is voor goed functionerende markten.

## **Controle risicobeheer bij algoritmische handel**

De ACM onderzoekt hoe handelaren die algoritmes gebruiken op de groot-handelsmarkt voor energie hun risico's beheersen. Zij controleert of bedrijven voldoende waarborgen hebben om marktverstoringen te voorkomen. Uit de controles blijkt dat energiehandelaren bewust zijn van de risico, maar dat verdere verbeteringen nodig zijn. De ACM publiceert een aantal aandachtspunten die bedrijven op orde moeten hebben.

## **Vooruitblik**

In 2026 voert de ACM de nieuwe reguleringsmethode voor netbeheerders in. Daarmee krijgen zij de ruimte om te investeren in uitbreiding van het volle net, terwijl de kosten voor gebruikers zo laag mogelijk blijven. De ACM stelt per netbeheerder een verbeterplan vast. Met deze verbeterplannen moeten netbeheerders zorgen dat zij beter inzicht hebben in het gebruik van de netten zodat congestiemaatregelen snel beschikbaar komen. De ACM zet ook haar onderzoek voort naar de vergelijkbaarheid en transparantie van energiecontracten, zodat consumenten eenvoudiger een goed geïnformeerde keuze kunnen maken. Daarnaast vervolgt de ACM de voorbereidingen op de nieuwe, kostengebaseerde manier van tariefregulering bij warmtebedrijven in de toekomstige Wcw en werkt de ACM de methode uit voor het bepalen van de (gestandaardiseerde activa) waarde van warmtenetten. Daarnaast monitort en onderzoekt de ACM de financiële rendementen van warmteleveranciers en voert zij een rendementstoets uit bij vier warmteleveranciers. Zo blijft de ACM werken aan een energievoorziening die betrouwbaar, betaalbaar en duurzaam is voor iedereen.

# Digitale markten

De ACM houdt toezicht op een veilige en betrouwbare online omgeving en draagt bij aan een open en eerlijke digitale economie. In 2025 ligt de nadruk op handhaving en toezicht op nieuwe Europese digitale wetgeving, de bescherming van online gebruikers en het aanpakken van misleiding en machtsmisbruik op digitale markten.

## Handhaving en toezicht op nieuwe Europese digitale wetgeving

In 2025 wordt de ACM bevoegd toezichthouder op meerdere Europese digitale verordeningen. Bijvoorbeeld op de Digital Services Act (DSA). De ACM behandelt meldingen over onder meer accountbeperkingen en gebrekkige bereikbaarheid van platforms. Meldingen over aanbieders in andere lidstaten zet de ACM door naar de bevoegde toezichthouders in die lidstaten. De ACM ontwikkelt ook handreikingen en introduceert in 2025 een online DSA-check om bedrijven te helpen vaststellen welke verplichtingen voor hen gelden. Daarnaast werkt de ACM aan de bekendheid van de rechten en plichten die uit de nieuwe regels voortkomen.

### Bescherming minderjarigen

Online platforms moeten voldoende maatregelen nemen om minderjarigen online te beschermen. De ACM onderzoekt, in samenwerking met andere Nederlandse en Europese toezichthouders of online platforms hier voldoende maatregelen voor nemen. Waar nodig treedt de ACM handhavend op.

In 2025 start de ACM in nauwe samenwerking met de Europese Commissie, een onderzoek naar het sociale mediaplatform Snapchat vanwege de illegale handel in vapes op het platform.

### Webhosters

Webhosters hebben de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een veilige online omgeving door bijvoorbeeld meldingen over illegale inhoud snel en adequaat te behandelen. De ACM start een onderzoek naar de naleving hiervan door webhostingdiensten dat doorloopt in 2026.

### Betrouwbare flaggers

Betrouwbare flaggers zijn organisaties die illegale inhoud opsporen, vaststellen en melden bij online platforms. Online platforms moeten deze meldingen met voorrang behandelen. De ACM verleent de status van betrouwbare flagger op verzoek aan organisaties die aan de voorwaarden daarvoor voldoen. De ACM wijst in 2025 vier betrouwbare flaggers aan: Brein, Offlimits, React en MOD.

## Onderzoek DSA consumenten en zakelijke gebruikers

De ACM voert een onderzoek uit naar de ervaringen van consumenten en zakelijke gebruikers op online platforms. Uit dit onderzoek blijkt dat zowel consumenten als zakelijke gebruikers vaak tegen problemen aanlopen op online platforms. Het meest genoemd worden misleiding door algoritmes, zonder uitleg blokkeren van accounts of content en geen goede mogelijkheden om contact op te nemen. Er wordt vaak gemeld dat gebruikers alleen contact kunnen opnemen via een chatbot. Dat mag niet volgens de DSA-wetgeving. Uit het onderzoek blijkt ook dat gebruikers onbekend zijn met hun rechten en met de regels voor online platforms. De ACM begint daarom in 2025 met een voorlichtingscampagne.

## Toezicht op online platforms tijdens verkiezingen

In aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen wijst de ACM online platforms op hun verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een betrouwbaar online publiek debat. Platforms moeten zorgvuldig omgaan met meldingen van illegale inhoud en transparant handelen bij het beperken of verwijderen van accounts en berichten.

De ACM informeert grote online platforms over hun verplichtingen onder de DSA en vraagt hen inzicht te geven in de maatregelen die zij nemen om risico's te beperken. Daarnaast organiseert de ACM een bijeenkomst met platforms, andere toezichthouders, de Europese Commissie en maatschappelijke organisaties om de toepassing van de DSA tijdens verkiezingen te bespreken. Ook voert de ACM, mede naar aanleiding van signalen, bilaterale gesprekken met de aangeschreven platforms en vraagt zij de platforms na de verkiezingen om een postelelectorale evaluatie met de ACM te delen.

## Data-economie

In september 2025 is de ACM bevoegd toezichthouder voor de Data Act. Met deze wet krijgen gebruikers meer controle over gegevens uit 'slimme apparaten'. Dat maakt het ook makkelijker om te wisselen tussen cloud-providers en om verschillende clouddiensten aan elkaar te koppelen. Dit biedt kansen voor meer concurrentie en innovatie. De ACM vindt het belangrijk dat bedrijven en mensen goed op de hoogte zijn van de rechten en plichten uit de Data Act en zet daarom sterk in op voorlichting. De ACM publiceert een leidraad om de nieuwe mogelijkheden en verplichtingen van de regels toe te lichten.

De ACM registreert de eerste Nederlandse databemiddelingsdienst onder de Digital Governance Act. Met deze registratie start het toezicht op databemiddeling. De ACM ontvangt meerdere registratieverzoeken en roept partijen die actief zijn in databemiddeling op zich te registreren.

## Voorlichting en (Europese) samenwerking

Voorlichting is een belangrijk onderdeel van het toezicht op de digitale economie. De ACM ontwikkelt campagnes, video's en online hulpmiddelen om consumenten en bedrijven te informeren over hun rechten en plichten bij online aankopen en het gebruik van platforms. De ACM publiceert korte uitlegvideo's op sociale media waarin de meest voorkomende problemen worden toegelicht: illegale inhoud, het blokkeren van accounts en geen transparantie over betaalde reclames. De media pakken de campagne van de ACM in augustus 2025 breed op. Deze aandacht zorgt ook voor een kortstondige piek in de meldingen.

De ACM adviseert de wetgever over de Europese Digital Fairness Act. De ACM ziet dat consumenten onvoldoende beschermd zijn tegen oneerlijke en misleidende ontwerpen die misbruik maken van psychologische kwetsbaarheden. Dit heeft effect op aankoopkeuzes, maar ook op de mentale gezondheid van mensen. AI-toepassingen versnellen deze ontwikkeling. Daarom is aanvullende bescherming nodig, in het bijzonder voor minderjarigen. Er zijn regels nodig om het aanbieden van nep reviews te verbieden. De ACM adviseert verder om rekening te houden met het belang van versimpeling van regels voor bedrijven en pleit voor maximum harmonisatie van de Digital Fairness Act.

De ACM werkt intensief samen met andere Nederlandse toezichthouders binnen het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders (SDT) en met Europese partners. Het SDT organiseert het symposium 'Hoe toezicht bijdraagt aan een eerlijke, veilige en open online samenleving'. Het trekt de belangstelling van 300 vertegenwoordigers van bedrijven en platforms, overheidsinstellingen en maatschappelijke organisaties.

## **Beschermen van online gebruikers**

De online omgeving moet een veilige en toegankelijke plek zijn voor alle mensen en bedrijven. Aanbieders van online diensten, zoals webshops, apps, platforms en zoekmachines moeten transparant handelen naar gebruikers en zorgvuldig omgaan met de inhoud van hun dienst. Zo moeten ze hun klachtenproces en contactpunt op orde hebben. De ACM treedt op tegen online diensten die zich niet aan hun verantwoordelijkheid houden.

## **Optreden tegen onduidelijke online diensten**

Veel consumenten melden dat zij ongewild gebruik maken van een online dienst en geconfronteerd worden met kosten. De ACM onderneemt daarom actie tegen CVneed (het aanmaken van cv's) en Fixitfaster (het downloaden van handleidingen). Beide ondernemingen stoppen na een snelle interventie met het aannemen van nieuwe klanten. FixitFaster stopt ook het innen van openstaande betalingen. Dat voorkomt schade voor consumenten.

## **Onbetrouwbare webshops en dropshippers**

De ACM treedt op tegen onbetrouwbare webshops en dropshippers. Consumenten klagen onder meer over het niet of te laat leveren van producten, het niet (tijdig) terugbetalen bij retourzendingen en slecht bereikbare klantenservice. Consumenten hebben recht om te weten wat de herkomst van een product zodat zij rekening kunnen houden met langere levertijden. Ook moet het retouradres duidelijk zijn. In één zaak legt de ACM een boete op voor onduidelijke informatie over het leveren en retourneren van bestellingen.

## **SHEIN moet website aanpassen**

De Europese consumententoezichthouders, waaronder de ACM, stellen vast dat Chinese webshop SHEIN het consumentenrecht overtreedt met de inzet van schadelijke en misleidende praktijken. Hierdoor worden consumenten misleid en kunnen zij geen goed geïnformeerde keuzes maken. Ook is dit oneerlijke concurrentie voor webshops die zich wel aan de regels houden. SHEIN krijgt een maand de tijd om aan te geven hoe zij gaan voldoen aan het consumentenrecht. De ACM heeft in het onderzoek naar SHEIN een leidende rol.

### **Duidelijkheid over gebruik in-game valuta**

Samen met Europese consumententoezichthouders stelt de ACM uitgangspunten vast voor het gebruik van in-game valuta. Consumenten worden op het verkeerde been gezet omdat niet duidelijk is dat in-game aankopen echte transacties zijn waar geld mee gemoeid is. Game-aanbieders moeten daarom een euro-prijs laten zien bij in-game aankopen.

### **Verantwoorde inzet chatbots bij klantenservice**

De ACM vraagt samen met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) aandacht voor verantwoorde inzet van chatbots bij klantenservice. Dit doen ze naar aanleiding van een toenemend aantal signalen van consumenten. Bedrijven moeten in aanvulling op een chatbot de mogelijkheid bieden voor menselijk contact, ze moeten regie houden over de informatie die de chatbot verstrekt en ervoor zorgen dat gebruikers weten dat ze met een chatbot communiceren.

## **Aanpakken van machtsmisbruik op digitale markten**

De ACM draagt bij aan een gezonde en innoverende digitale economie door erop toe te zien dat bedrijven eerlijk met elkaar concurreren en niemand benadelen met oneerlijke praktijken. De macht van internationale technologie-bedrijven is groot en dat kan eerlijke concurrentie verstoren. Zij mogen geen misbruik maken van de afhankelijkheid van afnemers van hun producten en diensten. Om de voordelen van digitalisering beter te benutten gelden specifieke regels in de digitale economie.

### **Onderzoek marktmacht online platform**

De ACM onderzoekt een online platform dat mogelijk haar eigen aanbod voortrekt of data van zakelijke gebruikers inzet om haar marktpositie te versterken. Dit onderzoek duurt langer dan verwacht en wordt naar verwachting in 2026 afgerond.

De ACM start ook een onderzoek naar mogelijk misbruik van een economische machtspositie door een grote, internationaal opererende softwareleverancier in de zakelijke markt. Afnemers kunnen afhankelijk zijn van een specifieke softwareleverancier en hierdoor mogelijk te veel betalen of te maken hebben met oneerlijke voorwaarden. Dit kan ook de concurrentie verstoren. De ACM onderzoekt of de softwareleverancier de mededingingsregels overtreedt en verwacht het onderzoek in 2026 af te ronden.

### **Onderzoek clouddiensten**

Samen met de Europese Commissie start de ACM onderzoek naar mogelijke belemmeringen voor het overstappen van clouddiensten en het gelijktijdig gebruik van meerdere clouddiensten. Ook onderzoekt de ACM de toegang tot data voor zakelijke gebruikers en de bundeling met andere diensten. Door belemmeringen weg te nemen werkt de markt beter en kunnen bedrijven eerlijker concurreren.

### **ICT in de zorg**

De ACM ziet dat het veilig openstellen van zorginformatiesystemen, zodat de systemen van verschillende leveranciers en zorgaanbieders veilig aan elkaar gekoppeld kunnen worden, nodig is om de transitie naar passende zorg te versnellen en om maatschappelijke uitdagingen – zoals vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt – het hoofd te bieden. De ACM kan dit zelf niet structureel

afdwingen en adviseert daarom het ministerie van VWS om openheid van digitale informatiesystemen via wetgeving te verplichten. Leveranciers van zorg-ICT moeten dan hun digitale informatiesystemen op een veilige wijze structureel openstellen voor koppelingen met andere leveranciers en zorgaanbieders. Het doel hiervan is om innovatie van zorg-ICT te stimuleren, zodat zorgverleners en patiënten profiteren van lagere administratieve lasten en kwalitatief betere zorg.

De ACM draagt bij aan een goed werkende data-economie om Europese innovatie te stimuleren en ons concurrentievermogen te versterken. Toegang tot, gebruik en hergebruik van data worden steeds belangrijker. De ACM start een marktverkenning naar de kansen en uitdaging rondom het delen van data uit voertuigen. De ACM informeert bedrijven en organisaties over hun rechten en plichten bij het overstappen naar een andere cloudaanbieder of bij het koppelen van verschillende cloudoplossingen.

## Vooruitblik

Het vergroten van de weerbaarheid en het beperken van cruciale afhankelijkheden in de digitale economie is een speerpunt van het toezicht van de ACM. Samen met de Europese Commissie wordt onderzocht of grote internationale techbedrijven zich ook aan DMA-regels moeten houden. De ACM blijft zich inzetten voor onafhankelijkheid van cloud- en ICT-diensten, voor een veilige online omgeving waar in het bijzonder minderjarige gebruikers worden beschermd tegen leeftijdsongeschikte inhoud, illegale handel en misleidende ontwerpen. ACM zet zich in voor toegankelijke en inclusieve digitale markten, licht bedrijven voor en grijpt in bij ernstige toegankelijkheidsproblemen.

Net als bij de verkiezingen in oktober 2025 houdt de ACM toezicht op de naleving van de zorgvuldigheidsverplichtingen door online platforms rondom de aankomende gemeenteraadsverkiezingen in maart 2026. Ook worden partijen en organisaties geïnformeerd over de rechten en plichten.

# Verduurzaming

**De ACM ondersteunt de ontwikkeling naar een duurzamere economie en de innovatie die daarvoor nodig is. Dat doet de ACM onder andere door eerlijke en duidelijke duurzaamheidsclaims te stimuleren. Daarnaast adviseert ze over duurzaamheidssamenwerking en treedt ze op tegen concurrentie-belemmeringen die verduurzaming schaden. De ACM doet aanbevelingen voor de verduurzaming van de agro-nutri keten. En ze bereidt zich voor op het toezicht op nieuwe Europese regels met betrekking tot garantie en reparatie en regels voor internationaal verantwoord ondernemen.**

## Duurzaamheidsclaims

Juiste en duidelijke claims zijn van belang voor consumenten, zodat zij hun keuze daarop kunnen baseren. In april roept de ACM grote levensmiddelen-bedrijven op om zelf hun duurzaamheidsclaims te controleren en waar nodig aan te passen. De ACM ziet dat veel claims nog niet voldoen aan de regels en gaat deze controleren. Mocht de ACM claims aantreffen die niet voldoen aan de consumentenwetgeving, dan volgt verder onderzoek.

Binnen de levensmiddelensector richt de ACM zich in 2025 op bedrijven in de koffie- en cacaosector. Daar ziet de ACM de meeste mogelijk misleidende claims, niet alleen op het gebied van klimaat maar ook arbeidsomstandigheden en mensenrechten. Naast deze brede oproep heeft de ACM in 2025 De Bijenkorf en Unilever aangesproken op hun onduidelijke duurzaamheidsclaims. Ook heeft de ACM een grote internationale partij een concept last onder dwangsom gestuurd vanwege het gebruik van CO2-neutraal claims. Het bedrijf stopt daarna met het gebruik van de term CO2-neutraal.

Internationaal werkt de ACM samen in Europa en wereldwijd bij de aanpak van misleidende duurzaamheidsclaims. Zo spreken samenwerkende toezichthouders mode- en textielbedrijven wereldwijd aan op hun claims. En door een gezamenlijke actie van Europese consumententoezichthouders zeggen 21 grote luchtvaartmaatschappijen in november toe hun duurzaamheidsclaims aan te passen.

## Adviseren over duurzaamheidssamenwerking

De ACM helpt bedrijven om in overeenstemming met de concurrentieregels samen te werken aan duurzame doelen. In 2025 beoordeelt de ACM verschillende duurzaamheidsinitiatieven positief. Zo mogen bedrijven in de natuursteensector afspraken maken over de verbetering van werkomstandigheden in natuursteengroeves, een leefbaar loon voor werknemers en minder uitstoot van broeikasgassen. Ook is de ACM positief over twee samenwerkings-initiatieven over internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen. In de metaalsector én de textielsector willen bedrijven samenwerken om negatieve effecten op mens, dier en milieu in de hele keten tegen te gaan,

ook buiten Nederland. Daarnaast mogen baksteenfabrikanten van de ACM samenwerken om een retour- en statiegeldsysteem te ontwikkelen om pallets te hergebruiken. Zo kunnen zij hun milieu-impact verlagen.

In haar beoordelingen ziet de ACM deze samenwerkingen als een goed voorbeeld van hoe bedrijven samen stappen kunnen zetten richting duurzaamheid, binnen de concurrentieregels.

## **Optreden tegen gedrag dat concurrentie en duurzaamheid belemmert**

De ACM treedt op tegen gedrag dat de concurrentie en duurzaamheid belemmert. De ACM wijst Stichting UPV Textiel en brancheorganisatie Vereniging Herwinning Textiel (VHT) erop dat textielbedrijven zelf moeten kunnen bepalen met wie zij contracteren voor de recycling van textiel. De ACM had zorgen dat textielbedrijven door uitingen van Stichting UPV Textiel en VHT niet goed op de hoogte waren van hun keuzevrijheid. De ACM zag een risico dat de indruk kan zijn gewekt dat alleen met Stichting UPV Textiel kon worden gecontracteerd. Terwijl keuzevrijheid zorgt voor concurrentie en daarmee een ruimer aanbod voor recycling, een lagere prijs en betere kwaliteit. Beide organisaties geven aan hun gedrag aan te passen.

## **Aanbevelingen verduurzaming agro-nutri keten**

De Agro-Nutri Monitor 2025 onderzoekt de prijsvorming voor verschillende schakels (zoals landbouwers, groothandels en supermarkten) binnen de agro-nutri keten. De ACM concludeert dat de winstgevendheid van biologische boeren onder druk staat. Hun kosten voor de biologische productie zijn sterker gestegen dan de opbrengsten.

De ACM doet aanbevelingen aan het ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (LVVN) hoe de voedselketen verder te verduurzamen, bijvoorbeeld door het prijsverschil tussen gangbare en duurzame producten te verkleinen en door het aantal duurzaamheidskeurmerken te verminderen.

## **Nieuwe Europese regels**

De ACM bereidt zich in 2025 voor op het toezicht op nieuwe regels voor internationaal verantwoord ondernemen (CSDDD). De prioriteit in dit toezicht zal liggen bij dialoog met stakeholders, helderheid bieden via leidraden, het belonen van *good practices* en samenwerking met andere betrokken toezichthouders.

De voorbereiding staat een deel van het jaar in een lagere versnelling als eind februari duidelijk wordt dat de Europese Commissie de richtlijn voor internationaal verantwoord ondernemen CSDDD gaat herzien.

In een blog in oktober 2025 pleit Martijn Ridderbos ervoor de CSDDD verplichtingen breed en effectief te houden. In december neemt het Europees

parlement een herziene richtlijn aan met een beperktere reikwijdte. In 2026 werkt de wetgever aan de implementatie van deze regels in Nederland. De ACM bereidt in 2026 het toezicht daarop verder voor.

De ACM draagt in gesprekken met de wetgever bij aan de effectiviteit van duurzaamheidsregels. Dit doet de ACM onder andere door uitvoerbaarheids- en handhaafbaarheidstoetsen (UHT) uit te brengen. In april pleit de ACM in een UHT over de Implementatiewet Richtlijn betere duurzaamheidsinformatie voor consumenten voor een duidelijkere uitleg van de open normen voor duurzaamheidsclaims en normen voor geplande veroudering.

## Garantie en reparatie

In 2025 maakt de ACM zich sterk voor het recht van consumenten op garantie en reparatie. Wanneer consumenten deze rechten kennen en uitoefenen draagt dat bij aan een langere levensduur en duurzaamheid van producten. De ACM waarschuwt verkopers van consumentenelektronica en witgoed om de garantieregels beter na te leven. De ACM ziet in de eerst helft van 2025 een sterke stijging van het aantal meldingen over garantiekwesties ten opzichte van 2024.

Consumenten klagen vooral dat hen wordt verteld dat ze na twee jaar nergens meer recht op hebben. Om consumenten bewust te maken over hun rechten opent de ACM een pop-up garantiewinkel op Utrecht Centraal Station, als start van een voorlichtingscampagne over garantie. Door producten te laten repareren of onderdelen te vervangen in plaats van direct nieuw aan te schaffen, wordt ook verspilling tegengegaan en de levensduur van apparaten verlengd. Uit gedragsonderzoek blijkt dat veel consumenten niet weten dat

garantie meer dan twee jaar kan zijn en dat een groot deel geen gebruik maakt van hun rechten.

## Vooruitblik

In 2026 treedt de Implementatiewet Richtlijn betere duurzaamheidsinformatie in werking.

De ACM zet de aanpak van duurzaamheidsclaims in de levensmiddelensector voort en kiest in de loop van het jaar nieuwe speerpunten. Ook de consumenten-voorlichting op het gebied van garantie en reparatie krijgen een vervolg. Op Europees niveau spant de ACM zich in voor een duidelijke en uniforme uitleg van de nieuwe regels gebied van duurzaamheid. Op deze manier draagt de ACM bij aan voorspelbaarheid en een gelijk speelveld voor bedrijven in de EU. Daarnaast blijft de ACM openstaan voor de informele beoordeling van samenwerkingsinitiatieven op het gebied van duurzaamheid.

In de agro-nutri monitor van 2026 doet de ACM naast de gebruikelijke monitoring ook onderzoek naar de staat van verduurzaming van de food service sector en naar de mogelijkheden die supermarkten hebben om consumenten aan te sporen tot duurzamer gedrag.

# Toezicht op andere terreinen

Naast de activiteiten die volgen uit de strategische doelstellingen zet de ACM zich in voor goed werkende markten in alle sectoren van de Nederlandse economie. De ACM bewaakt de concurrentie, beschermt consumenten en houdt toezicht op ondernemingen in gereguleerde sectoren. Daarbij geeft de ACM prioriteit aan zaken en onderzoeken naar problemen die leiden tot grote economische en maatschappelijk schade en kiest zij uit haar gereedschapskist de instrumenten die het probleem het meest doeltreffend en doelmatig oplossen.

## Beschermen van concurrentie

### Overname RTL Nederland door DPG Media

De ACM verbindt strenge voorwaarden aan de overname van RTL Nederland door DPG Media, na een uitgebreid mededingingsonderzoek. Door het pakket aan voorwaarden houden consumenten keuze uit verschillende onafhankelijke nieuwsbronnen. Dat vindt de ACM belangrijk, want een gevarieerd en veelzijdig nieuwsaanbod speelt een belangrijke rol in de democratie. Een belangrijke voorwaarde aan de overname is dat de verschillende redacties van RTL Nieuws, NU.nl en andere nieuwstitels ook na de overname onafhankelijk van elkaar nieuws blijven brengen. Er volgt actualisering van de redactiestatuten om de onafhankelijkheid van de redacties te waarborgen. In het pakket aan voorwaarden is ook opgenomen dat het nieuws van RTL en NU.nl gratis en vrij toegankelijk blijft. Op de markten voor nieuws, online advertentieruimte en audiovisuele content blijft concurrentie bestaan van andere mediabedrijven en internationale platforms.

### Overname DWP en Vierhouten Palletindustrie door Foresco

De ACM verleent goedkeuring aan Foresco voor de overname van DWP en Vierhouten Palletindustrie. Bij de beoordeling onderzoekt de ACM voor het eerst een overname in de context van een zogeheten strategie van kralen rijgen. De ACM kijkt ook naar de effecten van overnames in het verleden en de gevolgen van voldoende zekere toekomstige overnames. De ACM concludeert dat de overname niet leidt tot hogere prijzen. Uit het onderzoek blijkt dat Foresco na de overname nog voldoende concurrentiedruk ondervindt van andere palletverkopers. Afnemers hebben naast Foresco verschillende alternatieven.

### Aanpak oneerlijke handelspraktijken aardappelsector

Na signalen van onrust onder aardappeltelers onderneemt de ACM actie richting Farm Frites. Farm Frites moet aardappeltelers meer tijd en informatie geven om te beslissen over een wijziging van hun contract. Dit versterkt de onderhandelingspositie van de telers.

### **Maatregelen creditcarduitgever International Card Services**

International Card Services (ICS) heeft maatregelen genomen om te hoge afwikkelingsvergoedingen voor banken terug te betalen. Dit gebeurt na gesprekken met de ACM. ICS had haar ICS Go Card onjuist geclassificeerd als kredietkaart, waardoor te hoge vergoedingen in rekening werden gebracht. De ACM ziet erop toe dat ICS de te veel ontvangen vergoedingen terugbetaalt en herhaling voorkomt.

### **Waarschuwing leveranciers hondenvoer**

De ACM waarschuwt negen leveranciers van hondenvoer die verkoopprijzen van hun producten in dierspeciaalzaken hebben beïnvloed. Dat is verboden want daarmee houden zij de consumentenprijzen kunstmatig hoog. Voor de ACM staat het effect van het optreden centraal. Daarom is met het gedrags-team gekozen voor waarschuwingen als snelle methode om ervoor te zorgen dat de bedrijven hun handelswijze aanpassen om verdere schade voor consumenten of bedrijven te voorkomen. Uit een nacontrole blijkt dat het gedrag van de leveranciers na de waarschuwing is verbeterd en dat zij de regels nu beter kennen.

### **Start onderzoek overname Ziemann door Brink's**

De ACM start een onderzoek naar de overname van de Nederlandse tak van het Duitse Ziemann door geldtransporteur Brink's. Er zijn concurrentiezorgen op de markt voor geldtransport, vanwege het beperkte aantal spelers en de positie van Brink's. Door de overname nemen deze zorgen toe. Een gebrek aan concurrentie leidt doorgaans tot hogere prijzen, slechtere dienstverlening en minder innovatie. Brink's heeft aangegeven dat deze overname niet vooraf bij de ACM hoefde te worden gemeld omdat de omzetcriteria niet worden gehaald. De ACM onderzoekt of sprake is van een overtreding van de

mededingingsregels, waaronder het verbod op het misbruik maken van een machtspositie.

### **Inval bij aannemers na aanbesteding van gemeente**

De ACM legt in 2025 een onaangekondigd bedrijfsbezoek af bij bedrijven actief in de grond-, weg- en waterbouw. Met de bezoeken onderzoekt de ACM of drie aannemers bij een aanbesteding van een gemeente verboden kartelafspraken hebben gemaakt.

Aanleiding is een serieuze melding dat de bedrijven hun inschrijvingen onderling zouden hebben afgestemd. Dat is niet toegestaan, omdat dit de concurrentie vervalst en ertoe leidt dat de overheid en uiteindelijk de belastingbetaler te veel betaalt voor opdrachten.

### **Maatschappelijk aanvaardbare uitgaven geneesmiddelen**

De ACM schrijft samen met Zorginstituut Nederland (ZINL) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) een advies aan de minister van VWS over maatschappelijk aanvaardbare uitgaven aan geneesmiddelenprijzen.

De conclusie: het is nodig om beter vast te stellen welke prijzen voor dure medicijnen maatschappelijk aanvaardbaar zijn. Op die manier is met hetzelfde zorgbudget meer gezondheidswinst te behalen voor de samenleving. Dat is belangrijk, omdat de uitgaven aan de zorg steeds groter worden. De toezichthouders stellen gezamenlijke uitgangspunten voor om die maatschappelijke afweging beter te maken. Ook adviseren ze om maatregelen te nemen om de concurrentie tussen medicijnfabrikanten te vergroten en markttoezicht te versterken.

## **Samenwerking in de zorg**

De ACM adviseert ook over de mogelijkheden tot samenwerking in de zorg. Samenwerking in de zorg is binnen de geldende concurrentieregels heel goed mogelijk en belangrijk. Dit kan voordelig zijn voor patiënten en verzekerden. Samenwerking kan leiden tot betere kwaliteit en toegankelijkheid van zorg. De ACM draagt ook bij aan de gesprekken over de concentratie van hoogcomplexere zorg in het kader van de uitvoering van het Integraal Zorg Akkoord.

## **Beschermen van consumenten**

### **Verscherpte aanpak ongewenste verkooptelefoontjes**

De ACM intensificeert haar toezicht op telemarketing. Er komen bij consumentenloket ConsuWijzer veel klachten binnen over telefonische werving, met name over bedrijven in de telecom- en energiebranche. Sommige bedrijven melden klanten ongevraagd aan via volmachten of gebruiken onduidelijke voorwaarden. De ACM waarschuwt publiekelijk voor deze praktijken. Om bedrijven te wijzen op hun verplichtingen en regels rondom telemarketing organiseert de ACM een bijeenkomst voor deze twee sectoren. De ACM controleert of deze bedrijven hun werkwijze zodanig hebben aangepast dat zij daarmee ongewenste verkooptelefoontjes voorkomen, ook bij de callcenters die namens hen bellen. Dit heet ketenaansprakelijkheid. Telecombedrijf VodafoneZiggo zegt aan de ACM toe zich voortaan aan de telemarketingregels te zullen houden. Het bedrijf erkent dat het verantwoordelijk is voor alle telefonische werving die door en namens haar gebeurt.

## **Toezegging seniorenalarmering**

Een aanbieder van alarmsystemen voor senioren compenseert mensen die tussen 1 januari 2022 en 31 augustus 2024 aan de deur een alarmsysteem kochten. Het bedrijf biedt deze mensen de mogelijkheid om hun abonnement kosteloos op te zeggen. Ook heeft het bedrijf zijn werkwijze ingrijpend aangepast. Dit zegt het bedrijf toe in 2025 na optreden van de ACM. De ACM ontving meldingen over agressieve werving, onduidelijke prijzen en slechte voorwaarden bij verkoop alarmsystemen voor senioren. Omdat het bedrijf zich richt op een kwetsbare doelgroep moet het extra zorgvuldig handelen.

### **Aanpak misleidende kortingen**

Om verkopers te helpen hun prijzen op een eerlijke manier te tonen publiceert de ACM de Leidraad prijsweergave en -vergelijkingen. Alleen met eerlijke prijzen kunnen consumenten de verschillende aanbiedingen goed vergelijken. In aanloop naar Black Friday en de feestdagen waarschuwt de ACM voor misleidende kortingen. Uit onderzoek blijkt dat 75% van de onderzochte winkels hun kortingen onjuist vermeldt. Consumenten worden hierdoor misleid omdat de korting hoger lijkt dan hij in werkelijkheid is. Ook lanceert de ACM een voorlichtingscampagne: 'eerst checken, dan bestellen'. De ACM spreekt de bedrijven die zich niet aan de regels houden aan om hun prijsvermelding aan te passen. Als bedrijven dit niet doen kan de ACM sancties opleggen. Op 11 november 2025 bevestigt de Rechtbank Rotterdam dat de ACM eerder terecht boetes heeft opgelegd aan webwinkels vanwege nepkortingen.

## **Toezicht in gereguleerde sectoren**

### **Post en pakketmonitor**

De jaarlijkse post- en pakketmonitor is een visuele weergave van marktontwikkelingen in het vervoer van brievenbuspost en pakketten, waarin de volume- en omzetcijfers centraal staan. Voor deze monitor verstrekken de grootste vervoerders jaarlijks data over hun activiteiten. In 2025 publiceert de ACM de post- en pakketmonitor 2024. De monitor toont een afname van de postverzendingen en een stijging van het aantal verstuurd pakketten. De betrouwbaarheid van de post is gedaald tot 86%, ruim onder het wettelijk vereiste van 95%. Dit leidde tot meer klachten over vertraagde of niet-ontvangen post. Uit de monitor blijkt ook dat steeds vaker duurzame bezorgmethoden worden ingezet, zoals bakfietsen of elektrische auto's. Hoewel meer gebruikt wordt gemaakt van pakketpunten, blijft bezorging aan huis de voorkeur hebben.

### **Schipholtarieven**

De ACM wijst klachten af over de tariefverhoging van Schiphol die per 1 april 2025 ingaat. Dit gaat om de tarieven die luchtvaartmaatschappijen betalen voor de afhandeling en beveiligingscontrole van passagiers, en het opstijgen en landen van vliegtuigen op Schiphol. Deze tarieven stijgen gemiddeld met 33% over drie jaar. Dit is een forse stijging die onder andere wordt veroorzaakt door coronaverliezen, gestegen (loon)kosten en lagere passagiersaantallen in de afgelopen jaren. Schiphol mag ook hogere tarieven rekenen voor nachtvluchten en voor vliegtuigen die veel lawaai maken, en lagere tarieven rekenen voor stillere vliegtuigen. Schiphol mag daarnaast kosten voor geluidsisolatie doorberekenen in de tarieven.

### **Telecommonitor en Monitor Nummeruitgifte**

De ACM publiceert elk kwartaal de Telecommonitor. Daaruit blijkt dat het gebruik van mobiele data en het aantal aansluitingen op glasvezel blijft toenemen. In het eerste kwartaal van 2025 is het aantal huishoudens met een glasvezelabonnement voor het eerst groter dan het aantal dat vast internet afneemt via de kabel. Naast het monitoren van de Telecommarkt, beheert de ACM ook de nationale nummervoorraad. De ACM concludeert op basis van de jaarlijkse Monitor Nummeruitgifte dat er voorlopig nog voldoende voorraad is voor alle nummercategorieën.

### **Spoor**

De ACM neemt vier besluiten naar aanleiding van klachten over ProRail. Een klacht van Arriva gaat over de capaciteitsverdeling Noord Nederland voor de jaardienst van 2025. In die verdeling wordt de aanvraag van Arriva om treinen in de spits te rijden grotendeels afgewezen, omdat er volgens ProRail onvoldoende capaciteit is. Arriva betwist dat en vindt dat ProRail de afwijzing van haar capaciteitsaanvraag op diverse punten onvoldoende toelicht. Het door Arriva gesignaleerde gebrek in de toelichting onderschrijft de ACM deels. Op andere punten acht de ACM de toelichting van ProRail wel voldoende. Daarnaast behandelt de ACM 2 klachten van Arriva en Qbuzz over de netverklaring van ProRail. Volgens Arriva en Qbuzz beschrijft en onderbouwt ProRail in haar netverklaring niet voldoende duidelijk hoe het aantal treinen per uur, dat maximaal op het spoor kan rijden, wordt vastgesteld. De ACM oordeelt dat de netverklaring wel voldoende duidelijk is en acht beide klachten daarom ongegrond.

Tenslotte behandelt de ACM een klacht van enkele goederenvervoerders over de compensatie die ProRail aan vervoerders betaalt als er storingen zijn en waardoor spoorvervoerders verplicht parkeer- of omrijkosten moeten maken. Deze goederenvervoerders vinden de compensatie te laag en niet in lijn met wettelijke verplichtingen. De ACM acht die klacht ongegrond.

De ACM onderzoekt in 2025 het hogere tarief dat spoorvervoerders moeten betalen voor het gebruik van de hogesnelheidslijn (HSL): de HSL-heffing. De ACM onderzoekt of de HSL-heffing voldoet aan de voorwaarden in Europese spoorwetgeving. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat de HSL-heffing hieraan voldoet.

# Marktonderzoeken

Marktonderzoeken bieden de ACM beter inzicht in de werking van markten en eventuele knelpunten daarin, zoals toetredingsdrempels, beperkingen in het keuzeprocess van consumenten en gebrekkige innovatieprikkels. Zo geeft de ACM invulling aan haar taak om algemeen toezicht te houden op de goede werking van markten, ook zonder een vermoeden van overtreding van de regels. In 2025 publiceert ACM een werkwijze voor het uitvoeren van marktonderzoeken. Met een marktonderzoek kijkt de ACM naar dieperliggende oorzaken en effecten van een niet-goed functionerende markt en draagt zij oplossingen aan om deze beter te laten werken. Op basis van marktonderzoeken kan de ACM aanbevelingen doen aan consumenten of bedrijven of, als dat meer voor de hand ligt, oplossingen voorstellen op het terrein van derden, zoals andere toezichthouders of beleidsmakers. In tabel 1 staat een overzicht van de marktonderzoeken vanaf 2024 en 2025 inclusief de opvolging van de (beleids)adviezen die volgen uit deze onderzoeken.

Tabel 1. Marktonderzoeken en status adviezen

Marktonderzoek	Status	Status adviezen
Digitale leermiddelen	Lopend	De ACM wil in 2026 zicht krijgen op hoe de markt werkt voor (digitale) leermaterialen in het onderwijs. Deze markt is in verandering door de digitalisering ervan. Daarnaast worden digitale producten van internationale technologiebedrijven steeds meer verweven met deze markt.
Marktonderzoek boodschappenprijzen	Lopend	De ACM start onderzoek naar prijzen van boodschappen in Nederlandse supermarkten naar aanleiding van signalen dat prijzen van sommige boodschappen hoger zijn dan in omringende landen. Met dit onderzoek wil de ACM duidelijkheid geven over de vraag of er marktproblemen zijn die leiden tot hogere prijzen. Het onderzoek richt zich op de prijsopbouw en prijsvorming van producten uit het dagelijkse winkelmandje van consumenten. De ACM kijkt onder meer naar de winstmarges van leveranciers van levensmiddelen (waaronder A-merk leveranciers), de winstmarges van supermarkten en mogelijke verklaringen voor hoge of lage marges.

Marktonderzoek	Status	Status adviezen
Computergestuurde prijzen in de luchtvaartsector	Lopend	De ACM signaleert dat consumentenprijzen steeds vaker tot stand komen met behulp van data en algoritmen. In 2025 start de ACM een marktonderzoek naar computergestuurde consumentenprijzen. Het onderzoek richt zich op dynamische en gepersonaliseerde prijsstelling en de mogelijke gevolgen daarvan voor consumenten. De ACM heeft gekozen om empirisch onderzoek uit te voeren naar prijsstelling in de luchtvaartsector. Dit onderzoek is opgesplitst in verkrijgen van inzicht over de manier van prijsstelling uit transactiedata van luchtvaartmaatschappijen en verkrijgen van inzicht in de invloed hiervan op perceptie, kennis en gedrag door middel van het consumentenonderzoek. Dit is een lopend onderzoek.
Marktonderzoek huisdierenzorg	Lopend	In haar conceptrapport over de markt voor huisdierenzorg pleit de ACM onder meer voor een verbod op commerciële prikkels voor dierenartsen en voor maatregelen die de positie van huisdiereigenaren versterken en de spoedzorg verbeteren. Dierenartspraktijken zijn commerciëler geworden, onder andere door de opkomst van ketens van private investeerders. Het gedragsonderzoek laat zien dat huisdiereigenaren vaak niet de kennis, tijd of ruimte hebben om een weloverwogen keuze te maken, in het bijzonder bij spoedzorg. Ook is de keuze en de concurrentie in een aantal regio's beperkt. De ACM wil dat huisdiereigenaren beter beschermd worden tegen het risico op hogere prijzen en overbehandeling. Dat risico neemt toe als gevolg van verdergaande commercialisering en groei van ketens. Daarom adviseert de ACM om, net als bij de medische zorg voor mensen, waarborgen te creëren die ervoor zorgen dat huisdiereigenaren kunnen rekenen op passende zorg tegen een eerlijke prijs. Net als bij de medische zorg voor mensen.
<u>Marktbeschouwing Telecom 2024 en Marktonderzoek prijzen van vast internet</u>	Lopend	Uit het onderzoek naar de telecommarkt in 2024 blijkt dat de kwaliteit van zowel vaste als mobiele telecomdiensten in Nederland hoog is, ook vergeleken met andere landen. Kortingen bij het overstappen van aanbieder of bij het afsluiten van nieuwe contracten beïnvloeden de prijzen. Wel blijkt dat veel consumenten vastzitten in een zogenaamd 'slapend' contract, een contract waarvan de initiële contractperiode al is verlopen. Deze consumenten betalen vaak meer dan consumenten die regelmatig overstappen van aanbieder of een nieuw contract afsluiten. Slapende contracten komen vooral voor bij huishoudens met internet van abonnementen met internetsnelheden minder dan 100Mmps. De ACM gaat verder onderzoek doen naar de marktwerking in dit segment en ziet strenger toe op de verplichting van aanbieders om klanten over hun contractstatus en de meest voordelige tarieven te informeren. Het conceptmarktonderzoek naar lage internetsnelheden is begin 2026 gepubliceerd met daarin acties en aanbevelingen. Zo zal de ACM in de zomer van 2026 richtsnoeren publiceren ter verduidelijking van de informatieverplichting van telecomaanhouders. Verder blijkt uit de Telecommonitor dat het overstappercentage niet is veranderd (nog steeds rond de 12%).
<u>Concurrentie laadexploitanten en shops op de verzorgingsplaats</u>	Publicatie juli 2025	De ACM adviseert het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (I&W) om concurrentie op zogeheten verzorgingsplaatsen langs snelwegen te organiseren, door meerdere aanbieders van laaddiensten en shops toe te staan. Uit de rapportage blijkt dat concurrentie op de verzorgingsplaats zorgt voor meer keuze, lagere prijzen en betere kwaliteit voor de weggebruiker. Het beperken van die concurrentie – bijvoorbeeld door één aanbieder exclusief toegang te geven – gaat ten koste van deze voordelen. De ACM heeft meerdere aanbevelingen gedaan op het gebied van vergroten concurrentie. Een wetsvoorstel ligt voor bij Raad van State waarin aan veel aanbevelingen opvolging is gegeven. Zo wordt concurrentie op verzorgingsplaatsen, onder een aantal voorwaarden, toegestaan.

Marktonderzoek	Status	Status adviezen
<u>Publieke laadinfrastructuur via aanbestedingen</u>	Publicatie juli 2025	De ACM onderzoekt mogelijkheden om de concurrentie tussen exploitanten van publieke AC-laadinfrastructuur te verbeteren in het belang van consumenten. AC-laadinfrastructuur verwijst naar het systeem van laadpunten dat gebruik maakt van wisselstroom (AC) om elektrische voertuigen op te laden. Concurrentie tussen exploitanten van publieke AC-laadinfrastructuur draagt bij aan een goed werkende, innovatieve en betaalbare laadinfrastructuur en daarmee voor het versnellen van de energietransitie. De ACM concludeert dat gemeenten een sleutelrol spelen bij de uitrol van publieke laadinfrastructuur maar kiezen niet altijd voor de meest optimale oplossing vanuit het oogpunt van concurrentie. De ACM wijst gemeenten erop om bij hun keuze voor een uitrolmodel nadrukkelijk rekening te houden met de voordelen van concurrentie voor consumenten. Om concurrentie te stimuleren kunnen zij: kleinere percelen aanbesteden of meerdere aanbieders binnen een concessie toelaten, aanbestedingsmomenten beter afstemmen, zodat meer partijen kunnen inschrijven en transparantie bevorderen, door brede publicatie van aanbestedingsinformatie en door meerdere partijen te betrekken bij inspraakmogelijkheden. De aanbevelingen van de ACM zijn besproken met stakeholders en gepubliceerd op website. De ACM houdt niet bij of gemeenten de aanbevelingen opvolgen.
<u>Waterstoftransporttarieven</u>	Publicatie mei 2025	Uit een marktrapportage over betaalbare nettarieven voor waterstoftransport blijkt dat de tarieven aanzienlijk dreigen te stijgen door achterblijvende volumes en hoge investeringskosten. De ACM concludeert dat door diverse knelpunten en onzekerheden de ontwikkeling van de waterstofketen achterblijft in Nederland. Doordat de kosten voor de uitrol van het netwerk hoger uitvallen en volumes waterstof achterblijven, kunnen zonder aanvullende maatregelen de waterstofnettarieven aanzienlijk stijgen ten opzichte van het huidige tarief dat door het ministerie van KGG is vastgesteld. De ACM stelt vanaf uiterlijk 2033 de nettarieven vast voor het waterstoftransportnet van Hynetwork, een dochterbedrijf van Gasunie. Samenhangende maatregelen zijn nodig om de waterstofmarkt op gang te helpen. Meerdere partijen, waaronder de overheid, zijn aan zet om hier iets aan te doen. Om de waterstofambities in Nederland te realiseren, zijn beleidsmaatregelen gericht op het verhogen van volumes waterstof van het grootste belang. Meer volumes waterstof dragen daarnaast ook bij aan een betaalbaar waterstoftransportnet. Daarnaast zijn er enkele andere knoppen waaraan gedraaid kan worden om een tariefstijging te voorkomen. Zo bieden Europese regels ruimte om waterstofnetbeheerders toe te staan om het terugverdienen van kosten van waterstoftransportnetten via nettoegangstarieven in de tijd te spreiden (intertemporele kostentoe rekening). Hiervoor geldt dat de wetgever dit mogelijk moet maken in de Nederlandse regelgeving en de ACM dit vervolgens zou moeten goedkeuren. KGG doet momenteel onderzoek naar de wenselijkheid en haalbaarheid hiervan. De ACM staat hier positief tegenover, omdat het kan bijdragen aan het op gang brengen van de waterstofmarkt, en aan een eerlijkere verdeling van de initiële kosten van de uitrol van het netwerk tussen initiële en toekomstige gebruikers. KGG heeft in kamerbrieven (juli en december 2025) diverse aanvullende maatregelen aan de vraag-, aanbod en transportzijde aangekondigd om de markt voor hernieuwbare waterstof van de grond te krijgen. Koolstofarme waterstof zou een belangrijke aanvullende rol kunnen spelen in de transitie naar een klimaatneutraal energiesysteem, met name doordat het zorgt voor volume en daarmee de waterstofketen op gang kan helpen. In het in december opgestelde agendastuk van D66 en het CDA 'samen aan de slag voor een sterker Nederland) wordt dit positief genoemd.

Marktonderzoek	Status	Status adviezen
<u>Postmarktonderzoek</u>	Publicatie april 2025	Gezamenlijk onderzoek door verschillende directies van de ACM naar de toekomst van de postdienst laat zien dat een versoering van de postdienst in de toekomst onvermijdelijk is om de postdienst betaalbaar te kunnen houden. Een lagere bezorgsnelheid zou kosten kunnen besparen. Het onderzoek naar de postdienst laat verder zien dat zowel consumenten als zakelijke gebruikers betrouwbaarheid (de zekerheid dat de post op het afgesproken moment aankomt) het belangrijkste vinden en dat deze betrouwbaarheid van de postdienst beter kan. Een oplossing hiervoor zou mogelijk het invoeren van wettelijk betrouwbaarheidseisen voor de zakelijke markt kunnen zijn. Daarnaast concludeert de ACM dat de betaalbaarheid van alle soorten post belangrijk is. Het wetgevingsproces over de postdienst loopt nog.
<u>Concurrentie op de Energiemarkt: Onderzoek naar Rockets &amp; Feathers</u>	Publicatie oktober 2024	De ACM vindt bij de 6 onderzochte energieleveranciers geen bewijs voor het sneller doorgeven van kostenstijgingen dan kosten-dalingen tijdens de periode 2021 t/m juni 2023. Dit betekent dat de leveranciers die deel uitmaken van het onderzoek (waaronder de grootste 3) rondom de energiecrisis hun marges niet hebben verhoogd door een stijging van de groothandelsprijs sneller door te rekenen dan aan prijsdaling. Dit resultaat sluit aan bij de eerdere onderzoeken van de ACM naar de redelijkheid van de tarieven van energieleveranciers. Alhoewel het onderzoek laat zien dat de tarieven redelijk waren tijdens de energiecrisis, neemt het zorgen over de betaalbaarheid niet weg. Zelfs concurrerende tarieven kunnen immers onbetaalbaar zijn en daarom zal de ACM de situatie blijven monitoren met de energiemonitor. ACM deed naar aanleiding van dit onderzoek geen aanbevelingen.
<u>Polisverschillen en consumentenkeuzes in de zorgverzekeringsmarkt</u>	Publicatie juni 2024	De ACM en de NZa hebben samen onderzoek gedaan naar verschillen tussen basisverzekeringen en de keuzes van consumenten. De conclusie is dat 61% van de consumenten voor 2023 een polis had waarvoor een goedkoper alternatief bestond. Deels duidt dit op belemmeringen in het keuzeprocess van consumenten. De toezichthouders zien mogelijke oorzaken voor deze uitkomsten in het aanbod van zorgverzekeraars en doen aanbevelingen aan beleidsmakers, de wetgever en zorgverzekeraars om dit te verbeteren. De ACM en de NZa pleiten voor minder (bijna) gelijke polissen van dezelfde verzekeraar. Ook willen de toezichthouders dat zorgverzekeraars de toegang tot uitgebreidere aanvullende verzekeringen niet beperken door ze te koppelen aan duurdere basisverzekeringen. Ten slotte hebben consumenten voordeel bij vereenvoudiging van de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorg. Er is inhoudelijk gereflecteerd door de wetgever op deze aanbevelingen maar vooralsnog geen opvolging aan gegeven.

Marktonderzoek	Status	Status adviezen
<u>Marktonderzoek naar werking Nederlandse spaarmarkt</u>	Publicatie mei 2024	In het rapport concludeert de ACM dat een gebrek aan concurrentie tussen banken een belangrijke oorzaak is van de lage spaarrentes voor consumenten. Op dit moment heeft de ACM geen bevoegdheden om aanbevelingen om te zetten in maatregelen om de concurrentie op de Nederlandse spaarmarkt te vergroten. Dat kan alleen de wetgever doen. In het rapport doet de ACM een aantal aanbevelingen om overstapdrempels voor consumenten te verlagen, zoals bijvoorbeeld verbeteren van transparantie, een overstapservice voor spaarrekeningen, een verbod op koppelverkoop en de overgang naar een Europees depositogarantiestelsel. Alle aanbevelingen zijn gericht aan de minister van Financiën, waar de minister in twee kamerbrieven op heeft gereageerd. De aanbevelingen zijn deels opgevolgd. Zo blijft de minister zich inzetten voor het verbeteren van de informatievoorziening en transparantie waardoor consumenten beter in staat zijn zelf keuzes te maken en voor de invoering van een Europees Deposito-garantiestelsel en IBAN nummerportabiliteit. De minister ziet minder toegevoegde waarde in het creëren van een overstapservice en een verbod op koppelverkoop. Deze aanbevelingen zijn niet opgevolgd.
<u>Benzineprijsonderzoek "Rockets and feathers"</u>	Publicatie januari 2024	De ACM heeft een onderzoek gedaan naar de doorwerking van olieprijsen in benzineprijsen. Daaruit blijkt dat pomphouders olieprijsstijgingen sneller doorvoeren in de benzineprijs dan olieprijsdalingen. Als een olieprijsdaling even snel als een olieprijsstijging wordt doorgegeven dan scheelt dat de consument 2,2 tot 4,8 cent per liter. Aanbevelingen zijn een New Competition Tool (NCT) en prijstransparantie, bijvoorbeeld via een Application Programming Interface (API). De prijstransparantie kan bijvoorbeeld worden vergroot door pomphouders te verplichten om hun benzineprijsen automatisch digitaal te openbaren via een API. Aan de API-aanbeveling is geen opvolging gegeven. Het voorstel voor een NCT maakt onderdeel uit van het coalitieakkoord.

## Ons toezicht in feiten en cijfers

De ACM houdt per toezichtdirectie cijfers bij over het toezicht. De cijfers kunnen per jaar verschillen vanwege het soort onderzoeken en de hoeveelheid tijd die nodig is voor een onderzoek. Het doel van de ACM is het goed laten werken van markten voor alle mensen en bedrijven. Daarom kijkt de ACM ook naar doelmatigheid en snelheid van een toezichtinterventie. Per geval bekijkt de ACM welk instrument het beste past om dit doel te bereiken.

### Voorlichting van consumenten

Voorlichting geven aan consumenten is een belangrijk onderdeel van het werk van de ACM. Op de website ACM ConsuWijzer (acmconsuwijzer.nl) vinden consumenten informatie over hun rechten en kunnen zij bijvoorbeeld gratis voorbeeldbrieven downloaden om makkelijk en snel een bedrijf aan te spreken waarmee zij een probleem hebben. Consumenten vinden de weg naar de ConsuWijzer website. In 2025 trekt de website ongeveer 1,3 miljoen bezoekers (tabel 2).

Op de website van de ACM (acm.nl) is informatie te vinden voor bedrijven en hun adviseurs, voor journalisten en voor belangstellenden. Deze website trekt in 2025 ruim 1,5 miljoen bezoekers, wat aanzienlijk minder is dan voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor is dat de ACM in 2025 geen advertentiegelden meer besteedt aan het promoten van de websites. Hierdoor verschijnen de websites niet langer bovenaan in de zoekopdrachten via zoekmachines. Ook weert de ACM met een nieuwe tool zogenoemde 'bots'. Een andere mogelijke oorzaak voor de afname is de opkomst van AI waardoor mensen niet meer doorklikken naar de site maar volstaan met de informatie gegenereerd door AI.

Tabel 2: Bezoeken websites

	2021	2022	2023	2024	2025
ACM ConsuWijzer.nl	2.312.431	3.579.439	3.051.363	3.110.673	1.285.339
ACM.nl	1.246.729	1.588.215	1.993.461	2.053.264	1.517.563
Totaal	3.559.160	5.167.654	5.044.824	5.163.937	2.802.902

### Signalen van consumenten

Consumenten nemen om verschillende redenen contact op met ACM ConsuWijzer. Ze kunnen een vraag stellen of een klacht over een bedrijf indienen. Deze vragen en klachten noemt de ACM 'signalen'. De ACM baseert keuzes in het toezicht ook op het aantal ontvangen signalen. Tabel 3a geeft een overzicht van het aantal signalen die de ACM ontvangt via ConsuWijzer. Vanaf 2025 werkt de ACM met telemarketingformulieren wat consumenten in staat stelt ongewenste telemarketing via een meldformulier te rapporteren, wat een deel van de stijging kan verklaren. Verder speelden campagnes, zoals de garantiecampagne, ook een rol in de stijging in het aantal signalen.

De signalen die de ACM ontvangt rondom de DSA zijn niet (volledig) meegeteld, hierover wordt in een apart jaarverslag gerapporteerd. In 2025 hanteert de ACM een nieuwe systematiek voor het categoriseren van consumentensignalen. De top-5 aard van consumentensignalen is te vinden in tabel 3b.

Veel signalen zijn gerelateerd aan online aankopen. Dat is ook terug te zien in tabel 4 waar veel signalen over detailhandel gaan. De klachten gaan met name over het niet of te laat leveren van producten of als er wel wordt geleverd, is het vaak niet conform de verwachtingen. Het kan ook zijn dat een consument wil retourneren en daarbij moeilijkheden ervaart of daarbij geen of slecht contact krijgt met het bedrijf. Daarnaast is er veel misleidende werving, voornamelijk via de telefoon voor energie- en telecomproducten, maar ook online voelen consumenten zich misleid door aanlokkelijke advertenties van producten en/of diensten die mooier bleken dan in het echt.

**Tabel 3a: Aantal signalen via ACM ConsuWijzer\***

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Via telefoon</b>	27.537	16.538	18.419	17.372	14.382
<b>Via e-mail</b>	41.019	37.703	49.245	56.843	67.948
<b>Per post</b>	142	129	125	140	85
<b>Via WhatsApp</b>	2.125	4.200	-	-	-
<b>Via sociale media</b>	3.521	2.003	4.357	3.572	3.188
<b>Telemarketing formulieren</b>					3.965
<b>Totaal</b>	74.344	60.573	72.146	77.927	89.568

\*De tabel geeft het aantal contactmomenten weer, dat kunnen er meerdere zijn per signaal.

**Tabel 3b. Top 5 aard van de consumentensignalen\***

	2025
<b>Ondeugdelijke product/dienst</b>	15.679
<b>Misleidende werving</b>	15.237
<b>Herroeping/annulering</b>	11.926
<b>Ontvangen levering</b>	9.512
<b>Klantcontact</b>	8.436

\*Een signaal kan in meerdere categorieën meegeteld zijn.

**Tabel 4: Top 5 sectoren van consumentensignalen**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Detailhandel</b>	15.717	11.607	17.268	24.709	35.877
<b>Energie en warmte</b>	13.619	16.659	11.198	11.984	8.961
<b>Dienstverlening</b>	13.143	8.890	9.821	11.390	15.940
<b>Telecomdiensten</b>	2.821	1.859	3.365	5.179	5.023
<b>Digitaal*</b>					2.101

\*Digitaal is een nieuwe categorie met ingang van 2025.

## Signalen van bedrijven

Bedrijven kunnen via het bedrijvenloket contact opnemen met de ACM voor vragen of klachten. Bijvoorbeeld als bedrijven niet zeker weten of ze aan de regels voldoen, of als ze vermoeden dat concurrenten verboden afspraken maken. Net als voor de consumentensignalen hanteert de ACM een nieuwe systematiek van het registreren en categoriseren van signalen van bedrijven. In 2025 ontvangt de ACM een kleine 5.000 signalen van bedrijven, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren (tabel 5a). De signalen gaan voornamelijk over ongevraagd bellen, misleidende werving en mededinging (tabel 5b).

**Tabel 5a: Signalen via bedrijvenloket ACM**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Telecom en Internet</b>	1.214	1.007	1.176	2.174	671
<b>Energie</b>	788	997	926	1.258	759
<b>Dienstverlening</b>					621
<b>Detailhandel</b>					488
<b>Digitale economie</b>					163
<b>Overig</b>	3.319	2.679	4.458	2.628	2.247
<b>Totaal</b>	5.321	4.683	4.560	6.060	4.949

**Tabel 5b: Top 3 aard van bedrijvensignalen\***

	2025
<b>Ongevraagd bellen</b>	972
<b>Misleidende werving</b>	837
<b>Mededinging</b>	689

\*Een signaal kan in meerdere categorieën meegeteld zijn.

## Onderzoeken

De ACM doet onderzoek op basis van signalen en eigen detectie. De toezichtsteams van de ACM onderzoeken of er sprake is van een overtreding. Is dat het geval, dan kan een toezichtteam verschillende instrumenten inzetten om de overtreding te stoppen.

De onderzoeken zijn uitgesplitst naar ingezet instrument. De ACM start in 2025 minder (grootschalige) onderzoeken dan in 2024, vooral op het gebied van consumentenbescherming (tabel 6a). Dit heeft deels te maken met de fase waarin lopende onderzoeken zich bevinden. Daarnaast zet de ACM in 2025 meer in op alternatieve instrumenten wat terug te zien is in tabel 7b. Als een interventie met een ander instrument is ingezet wordt er niet altijd een onderzoek gestart. De categorie 'alternatieve instrumenten' bestaat onder andere uit bindende aanwijzingen, bindende gedragslijnen, toezeggingen, waarschuwingen, early warning brieven, leidraden, sectorbrieven, gesprekken met brancheorganisaties voor kennis- en normoverdracht en snelle interventies. Het doel van deze aanpassing in instrumentenkeuzes is om de effectiviteit en impact van het toezicht te vergroten. De ACM legt zeven lasten onder dwangsom op. Allen in de energiesector (tabel 7a).

Verschillen in aantal onderzoeken tussen toezichtsteams worden verklaard door de aard van de onderzoeken, de omvang van de andere toezichtswerkzaamheden en de omvang van de teams zelf. De aanpak van één ongeoorloofde gedraging kan leiden tot meerdere onderzoeken of interventies. Consumentenonderzoeken over energie tellen mee in de categorie 'Energie'.

Tabel 6a: Aantal onderzoeken gestart

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	92	104	186	106	15
Energie	9	10	6	32	29
Mededinging	3	7	12	12	10
Telecom & Post	9	33	32	15	8
Vervoer	0	2	0	2	0
Digitaal	0	0	0	0	7
<b>Totaal</b>	<b>113</b>	<b>156</b>	<b>236</b>	<b>167</b>	<b>69</b>

Tabel 6b: Aantal onderzoeken afgerond

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	101	99	104	178	9
Energie	5	3	5	22	42
Mededinging	9	4	14	20	9
Telecom & Post	11	15	19	10	8
Vervoer	0	0	0	0	2
Digitaal					0
<b>Totaal</b>	<b>126</b>	<b>121</b>	<b>142</b>	<b>230</b>	<b>70</b>

Tabel 7a: Aantal lasten onder dwangsom

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	3	4	1	4	0
Energie	2	1	1	0	7
Mededinging	1	0	0	1	0
Telecom & Post	0	1	2	0	0
Vervoer	0	0	0	0	0
Digitaal	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Tabel 7b: Aantal interventies met andere instrumenten

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	106	106	101	117	414
Energie	4	3	3	19	35
Mededinging	4	7	5	10	24
Telecom & Post	4	7	14	8	4
Vervoer	0	0	0	1	0
Digitaal	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>118</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>155</b>	<b>477</b>

## Nieuw opgelegde boetes

De ACM kan boetes opleggen voor overtredingen van de wetten waarop zij toezicht houdt. Dit begint met een onderzoek dat leidt tot een rapport. Op basis van dat rapport kan een boete worden opgelegd. In 2025 legt de ACM één boete op (tabel 8a). Dat er in 2025 één boete is opgelegd is een toevallige samenloop van omstandigheden en geen bewuste beleidskeuze. Omdat de hoogte van de boete afhankelijk is van de relevante omzet van de betrokken bedrijven kan de totale hoogte van jaar tot jaar sterk verschillen. De boetestand is exclusief lasten onder dwangsom die bedrijven moeten betalen en de berekende wettelijke rente (tabel 8b). De boetebesluiten zijn niet altijd bekend. De rechter kan publicatie van boetebesluiten verbieden. De standaard wettelijke termijn bij het opleggen van boetes is 91 dagen na het opmaken van een rapport. De opgelegde boete in 2025 legt de ACM op binnen de wettelijke termijn.

Tabel 8a: Aantal ondernemingen en feitelijk leidinggevers beboet

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Consumenten bescherming</b>	5	6	5	9	1
<b>Energie</b>	0	1	0	0	0
<b>Mededinging</b>	7	5	7	2	0
<b>Telecom &amp; Post</b>	3	0	0	2	0
<b>Vervoer</b>	0	0	0	0	0
<b>Digitaal</b>	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	15	12	12	13	1

Tabel 8b: Nieuw opgelegde boetes (in euro's)

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Consumentenbescherming</b>	€ 455.000	€ 2.361.000	€ 1.905.000	€ 2.236.000	€ 90.000
<b>Energie</b>	-	€ 150.000	-	-	-
<b>Mededinging</b>	€ 63.249.500	€ 29.161.500	€ 10.658.500	€ 59.000	-
<b>Telecom &amp; Post</b>	€ 2.014.000	-	-	€ 13.000.000	-
<b>Vervoer</b>	-	-	-	-	-
<b>Digitaal</b>	-	-	-	-	-
<b>Totaal</b>	€ 65.718.500	€ 31.672.500	€ 12.563.500	€ 15.295.000	€ 90.000

## Concentraties

Bedrijven moeten fusies, overnames en joint ventures (concentraties) bij de ACM melden als bepaalde omzetrempels worden gehaald. Als de concentratie is gemeld, bepaalt de ACM in een eerste fase of deze mag doorgaan of dat vervolgonderzoek nodig is.

Als de ACM zich na de eerste fase zorgen maakt over de gevolgen voor de concurrentie, moeten bedrijven een vergunning aanvragen. Het aantal meldingen is niet gelijk aan het aantal besluiten, omdat sommige zaken over de jaargrens heen lopen. Normaal gesproken mogen grote ondernemingen pas samengaan nadat zij bij de ACM de voorgenomen concentratie hebben gemeld en de ACM deze heeft beoordeeld. In bijzondere gevallen kan de ACM een ontheffing verlenen om onherstelbare schade aan de ondernemingen te voorkomen als zij de beoordeling door de ACM moeten afwachten. In de tabellen zijn deze gevallen opgenomen bij 'Ontheffing o.b.v. artikel 40 Mededingingswet (Mw)'.

Het afschaffen van de verlaagde omzetrempels voor de zorgsector per 1 januari 2023 heeft bijgedragen aan de afname van het totaal aantal meldingen in 2023. In 2024 is het aantal meldingen gestegen door een toename van de overnameactiviteit in Nederland, ook is het aantal vergunningseisen hoog. Overnames waarvoor een vergunning vereist is vergen veel onderzoekscapaciteit.

In 2025 blijft het aantal concentratiemeldingen nagenoeg gelijk. Het aantal vergunningsaanvragen is lager. In 2025 verleent de ACM vergunningen van aanvragen, gedaan in 2024.

Tabel 9a: Aantal concentratiemeldingen

	2021	2022	2023	2024	2025
Concentratiemeldingen	169	144	120	152	146
Ingetrokken meldingen	3	1	1	4	2

Tabel 9b: Besluit ACM concentratiemeldingen

	2021	2022	2023	2024	2025
Goedkeuringsbesluit	162	137	122	132	137
Vergunningseis	7	3	1	4	1
Ontheffing o.b.v. artikel 40Mw	0	1	3	0	1

Tabel 9c: Aantal vergunningsaanvragen

	2021	2022	2023	2024	2025
Vergunningsaanvragen	8	3	1	4	1
Ingetrokken aanvragen	0	1	1	0	0

Tabel 9d: Besluit ACM vergunningsaanvragen

	2021	2022	2023	2024	2025
Aanvraag verleend	4	0	1	1	3
Aanvraag geweigerd	2	0	4	0	0

## Vergunningen en ontheffingen

De ACM verleent vergunningen en ontheffingen in de energiesector. Voor het leveren van elektriciteit en gas is een leveringsvergunning nodig. Leveranciers die warmte leveren aan consumenten en kleinzakelijke verbruikers hebben ook een vergunningsplicht. Deze verplichting geldt niet voor kleine warmteleveranciers en leveranciers die eigenaar of verhuurder zijn van het gebouw waar ze warmte leveren.

Eigenaren van een elektriciteitsnet of een gastransportnet moeten een netbeheerder aanwijzen. Soms zijn er omstandigheden waarbij het onredelijk is om te eisen dat een netbeheerder wordt aangewezen. In zo'n geval kan de eigenaar van het net een (verlenging van) ontheffing aanvragen bij de ACM. De doorlooptijd voor vergunningaanvragen voor levering van elektriciteit, gas en warmte zijn lager dan het langjarig gemiddelde.

**Tabel 10a: Vergunningen leverancier elektriciteit en gas**

	2022	2023	2024	2025
<b>Verleend</b>	10	0	2	0
<b>Gewijzigd</b>	6	6	1	11
<b>Ingetrokken</b>	4	3	7	0
<b>Aanpassing vergunningsvoorschriften</b>	0	1	0	0
<b>Afgewezen</b>	2	2	2	2

**Tabel 10b: Vergunningen leverancier elektriciteit en gas**

	2022	2023	2024	2025
<b>Verleend</b>	2	3	0	0
<b>Gewijzigd</b>	1	1	4	4
<b>Ingetrokken</b>	2	2	1	1
<b>Aanpassing vergunningsvoorschriften</b>	0	0	0	0
<b>Afgewezen</b>	2	0	0	0

**Tabel 10c: Vergunningen leverancier elektriciteit en gas**

	2022	2023	2024	2025
<b>Verleend</b>	5	6	10	5
<b>Gewijzigd</b>	8	6	7	4
<b>Ingetrokken</b>	2	2	2	8
<b>Verlengd</b>	14	15	13	5
<b>Afgewezen</b>	0	1	2	0

## Spamklacht

De ACM heeft tot taak om meldingen over spamklachten te ontvangen. Spam is het zonder voorafgaande toestemming verzenden van elektronische communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden. De tabel geeft het aantal signalen over spamklachten weer. Het aantal signalen is in 2025 constant gebleven ten opzichte van 2024. De ACM pleit er voor het publiekrechtelijk toezicht op spam te beëindigen in het kader van een doelmatige besteding van overheidsmiddelen. Spam is natuurlijk vervelend voor consumenten en bedrijven, maar kan in ieder geval deels worden voorkomen door het instellen van een spamfilter en leidt, in tegenstelling tot bijvoorbeeld phishing, zelden direct tot economische schade. Toezicht door de ACM draagt bovendien nauwelijks bij aan het indammen van spamverzending, zeker niet wanneer verzenders niet in Nederland zijn gevestigd.

**Tabel 11: Aantal signalen spamklacht**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Totaal</b>	7.051	4.642	5.870	5.475	5.355

## ACM bij de rechter

**Tegen veel besluiten van de ACM wordt beroep of hoger beroep ingesteld bij de rechter. In 2025 doet de rechter 34 uitspraken over het handelen van de ACM. In 25 van de 34 zaken (ongeveer 74%) laat de rechter de besluiten geheel of grotendeels in stand. Dat ligt dicht bij het meerjarig beoogd gemiddelde van 75%. Dit jaar trokken partijen in maar liefst 19 zaken hun beroepen in voordat een zitting plaatsvond. Deze besluiten zijn daarmee onherroepelijk geworden. Samen met de 74% zaken die (grotendeels) in stand zijn gebleven, levert dit voor de ACM een goed resultaat op.**

### ACM in procedures tussen derden

De ACM kan ook een rol spelen in procedures tussen andere partijen waarin zij zelf geen procespartij is. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer een advies van de ACM in een procedure wordt ingebracht. Zo bevestigt de rechtbank Rotterdam op 1 juli de zorgvuldigheid van een advies dat de ACM uitbracht aan EZ. In dat advies concludeert de ACM dat een maximum van drie FM-frequenties per marktpartij noodzakelijk is om voldoende concurrentie op de radio-, luister- en advertentiemarkt te waarborgen. Hierdoor blijven ten minste drie onderling concurrerende zendereigenaren actief. De rechtbank oordeelt dat het ACM-advies op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen. EZ mag het advies daarom volgen en kan daarmee alsnog een toereikende economische onderbouwing geven voor de maximering van FM-frequenties.

Daarnaast komt het voor dat bij andere organisaties documenten worden opgevraagd die afkomstig zijn van de ACM. Een partij deed een verzoek op basis van de Wet open overheid (Woo) aan de Erasmus Universiteit om openbaarmaking van een stuk dat de ACM heeft opgesteld bij de beoordeling van de overname van het IJsselland ziekenhuis (de zogenaamde Punten van Overweging). De rechtbank Noord-Holland oordeelt dat de Instellingswet

ACM (lw) voorrang heeft op de Woo en alleen de ACM (en niet een ander bestuursorgaan) kan besluiten of zij het betreffende stuk openbaar kan maken (op grond van artikel 12w lw). De rechtbank wijst het openbaarmakingsverzoek daarom af.

De ACM is ook betrokken bij vier zaken waarover het Europese Hof voor de rechten van de Mens (EHRM) dit jaar uitspraak doet naar aanleiding van twee boetebesluiten van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) (voorganger ACM) uit 2010. Het Openbaar Ministerie verstreekte destijds informatie uit strafrechtelijke procedures aan de NMa, die op basis daarvan overtredingen van de Mededingingswet heeft vastgesteld. De rechtbank oordeelde in 2013 dat deze informatie-uitwisseling in strijd was met het recht op eerbiediging van het privéleven (artikel 8 Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden, EVRM). Na een nationale en vervolgens lange Straatsburgse procedure oordeelt de hoogste Europese rechter dat gegevensuitwisseling tussen het OM en toezichthouders op grond van de Wet justitiële en strafrechtelijke gegevens (Wjsg) niet in strijd is met het recht op eerbiediging van het privéleven. De ACM mocht de gegevens als bewijs gebruiken.

## Richtinggevende uitspraken

De rechtbank Rotterdam en het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) doen in 2025 richtinggevende uitspraken in zaken waarin de ACM procespartij is. Dat zijn er veel op het gebied van mededinging. In tien van de twaalf zaken stelt de rechter de ACM (grotendeels) in het gelijk. De rechtbank Rotterdam volgt de ACM onder meer in de zaken tegen Leadiant (17 miljoen euro boete voor de te hoge prijs van een medicijn) en Apple (onredelijke voorwaarden voor datingapp aanbieders). Het CBb zal in hoger beroep oordelen over deze zaken.

Het CBb oordeelt in de zaak MKB Multifunds/DVI dat de minister van EZ zijn overheidsbedrijven, de DVI fondsen, niet heeft bevoordeeld door subsidies te verstrekken. De ACM stelt terecht vast dat EZ het bevoordelingsverbod wel had overtreden door investeerders te werven voor DVI. Daarnaast moest de ACM een overtreding van het functievermengingsverbod vaststellen omdat een ambtenaar van EZ betrokken is geweest bij zowel het interesseren van investeerders (de economische activiteit) als het verstrekken van subsidies aan DVI (de publiekrechtelijke activiteit). Hierdoor kan de schijn van belangenverstrengeling ontstaan omdat beide handelingen door dezelfde persoon zijn uitgevoerd.

In december wijst het CBb het hoger beroep van PostNL over de fusie met Sandd af. Daarmee komt er een einde aan een proces van meer dan zes jaar over het besluit waarmee de ACM de fusie in 2019 had verboden. PostNL ging daarna wel over tot overname van Sandd omdat de minister van EZK daarvoor alsnog een vergunning verleende. Dat vergunningsbesluit werd door het CBb al in 2022 vernietigd. Het CBb oordeelt nu definitief dat het ACM-verbod in 2019 terecht was. Volgens het CBb heeft de ACM terecht geconcludeerd dat digitale communicatie niet tot de relevant markt behoort en dat Sandd concurrentie-

druk zou blijven geven. Ook oordeelde de ACM terecht dat de universele postdienst voor PostNL niet in gevaar kwam zonder fusie. PostNL en Sandd zijn daarmee gefuseerd zonder de benodigde vergunning. Ontvlechting is dan geboden, maar lijkt niet meer realistisch. PostNL en Sandd zijn daarmee gefuseerd zonder de benodigde vergunning. Ontvlechting is dan geboden maar lijkt niet meer realistisch. De overname van Sandd is inmiddels een feit en het distributienetwerk van Sandd is opgegaan in het netwerk van PostNL. De ACM bespreekt met partijen de gevolgen van de uitspraak.

Over de inzet van bevoegdheden van de ACM doet het CBb in 2025 een belangrijke uitspraak over het besluit maatschappelijk prioriteren van schaarse elektriciteit. Het CBb oordeelt dat de ACM bevoegd is om te bepalen hoe de huidige schaarse elektriciteit moet worden verdeeld over een groot aantal belangrijke maatschappelijke organisaties. Wel moet de ACM de gehanteerde systematiek en daarbij aangelegde criteria verduidelijken in een nieuw te nemen besluit.

Ook op procedureel vlak doet de rechter richtinggevende uitspraken. Zo oordeelt de rechtbank dat de ACM haar onderzoeksbevoegdheden zorgvuldig inzet, in onder meer de zaken tegen eierhandelaren. In de zaak tegen LG heeft de ACM voldoende ernstige aanwijzingen van een overtreding om een onverwachte bedrijfsbezoek te doen en gaat de ACM voldoende gericht op zoek naar bewijs. In de zaak Intermediairs GMB is er ook geen reden om bewijs uit te sluiten. Weliswaar blijkt achteraf dat bewijs is verkregen bij een bedrijf dat geen onderwerp was van het onderzoek, maar dat is niet onrechtmatig tegenover het bedrijf dat is beboet. Daarmee is er geen sprake van misbruik van bevoegdheden.

Op het gebied van inzage in dossiers doet het CBb onder meer een richtinggevende uitspraak in de sigarettenzaak. Het CBb oordeelt dat de dataroomprocedure die de ACM introduceert in de kartelzaak van de sigarettenfabrikanten, op een geschikte wijze inzage geeft in de vele digitale bewijsstukken die bij de bedrijfsbezoeken destijds zijn meegenomen. Daarmee wordt een lange strijd over de rechten van verdediging (inzage in stukken) definitief beslecht. De rechtbank herhaalt dit oordeel in de zaak LG, waarin ook een dataroom werd gehouden. Ook in andere procedures wordt geprocedeerd over inzage in (specifieke) stukken. In een Woo-uitspraak van de Raad van State gaat het om stukken die niet in het dossier van de boetezaak van Leadiant zitten, omdat zij geen verband houden met de vastgestelde overtreding. Leadiant wilde die stukken via een Woo-verzoek alsnog krijgen. Het gaat onder andere om een wetenschappelijk artikel dat medewerkers van de ACM (op persoonlijke titel) schreven naar aanleiding van de zaak Leadiant. Dit artikel geldt als persoonlijke beleidsopvattingen van medewerkers dat op grond van artikel 5.2 onder 1 Woo mag worden geweigerd.

In een andere uitspraak beslist de rechtbank Rotterdam over stukken die betrekking hebben op de positie van een verzoeker zelf op basis van artikel 5.5 van de Woo. Het gaat onder meer over stukken waarin de ACM informatie uitwisselt over een civiele arbitrageprocedure waarin een netbeheerder is betrokken. De ACM mag die documenten niet verstrekken op basis van een openbaarmakingsverzoek. De stukken houden (ook nog) verband met de toezichthoudende taken van de ACM op de netbeheerder en mogen niet worden verstrekt op grond van artikel 7 van de Instellingswet. De geheimhoudingsplicht van de ACM in de Instellingswet ACM prevaleert boven de Woo. Met deze uitspraken is de wettelijke grondslag voor de publicatie en/of verstrekking dan wel geheimhouding van informatie verder verduidelijkt.

## Handhavingsverzoeken

Het aantal handhavingsverzoeken is in 2025 verdubbeld ten opzichte van 2024. De stijging heeft vermoedelijk meerdere oorzaken. Zo komt dit mogelijk door het invoeren van een verbeterd formulier voor handhavingsverzoeken. Daarnaast is de opkomst van AI een mogelijke oorzaak. Indieners maken voor het opstellen van hun klacht gebruik van AI. Dit bevordert een enorme toestroom aan verzoeken. Naar aanleiding van de toename zijn indieners gebeld en bleek het in veel gevallen niet de bedoeling te zijn geweest om een handhavingsverzoek in te dienen. De website is aangepast en geeft nu informatie over handhavingsverzoeken. Daardoor is het aantal verzoeken al flink gedaald.

De ACM vervult de rol als verbindingsbureau voor Nederland in het *consumer protection cooperation network* (CPC). In dat kader ontving zij 39 handhavingsverzoeken en stuurde er vijf uit.

Tabel 12: Aantal handhavingsverzoeken

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Consumentenbescherming</b>	10	22	31	64	144
<b>Energie</b>	9	8	10	13	31
<b>Mededinging</b>	9	8	4	7	22
<b>Telecom &amp; Post</b>	6	4	18	14	12
<b>Vervoer</b>	0	0	0	2	2
<b>Digitaal</b>	-	-	-	-	26
<b>Totaal</b>	34	42	63	100	237

## Bezwaar en beroep

Wanneer een partij het niet eens is met een besluit van de ACM, kan deze partij in bezwaar of in beroep gaan. Ieder bezwaar of beroep wordt apart geteld. De wettelijke termijn voor het nemen van een beslissing op bezwaar is 42 dagen. Die termijn kan bij verdaging worden verlengd naar 84 dagen. In 2025 neemt de ACM 92% van de beslissingen op bezwaar binnen de wettelijke termijn. Dit is een grote stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

**Tabel 13: Aantal beslissingen op bezwaar in bezwaarprocedures**

	Geground	Gedeeltelijk geground	Ongegrond	Ingetrokken	Niet ontvankelijk	Rechtstreeks beroep	Bezwaarschriften
<b>Consumentenbescherming</b>	0	6	2	0	18	0	26
<b>Energie</b>	2	1	11	2	6	1	23
<b>Mededinging</b>	0	1	8	2	0	0	11
<b>Telecom &amp; Post</b>	0	0	3	2	2	0	7
<b>Vervoer</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Digitaal</b>	0	0	0	1	1	0	2
<b>Overige</b>	0	0	1	0	0	0	1
<b>Totaal</b>	2	8	25	7	27	1	70

Tabel 14a: Uitspraken in beroep: Besluiten houden stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	2	2	4	1	4
Energie	5	8	5	10	3
Mededinging	5	10	5	6	2
Telecom & Post	0	2	0	2	1
Vervoer	1	1	0	1	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

Tabel 14b: Uitspraken in beroep: Besluiten houden grotendeels stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	1	0	3	1	1
Energie	1	1	2	2	2
Mededinging	2	3	0	1	3
Telecom & Post	1	0	0	0	0
Vervoer	0	0	0	1	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

Tabel 14c: Uitspraken in beroep: Besluiten houden grotendeels geen stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	0	1	0	0	0
Energie	0	3	4	0	0
Mededinging	1	1	1	0	0
Telecom & Post	0	0	0	0	0
Vervoer	0	0	0	0	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabel 14d: Uitspraken in beroep: Besluiten houden geen stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	0	1	1	2	2
Energie	1	3	2	2	4
Mededinging	0	1	2	0	2
Telecom & Post	1	0	2	2	0
Vervoer	0	0	0	0	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Tabel 14e: Aantal beroepsschriften

	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	4	15	6	7
Energie	12	23	15	23
Mededinging	16	13	9	9
Telecom & Post	2	4	5	2
Vervoer	2	0	4	0
Digitaal	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>36</b>	<b>55</b>	<b>39</b>	<b>41</b>

Tabel 15a: Uitspraken in hoger beroep: Besluiten houden stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	0	0	0	0	2
Energie	0	0	0	0	0
Mededinging	1	3	3	5	6
Telecom & Post	1	0	0	1	1
Vervoer	0	0	0	0	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

Tabel 15b: Uitspraken in hoger beroep: Besluiten houden geen stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	0	2	0	0	0
Energie	0	0	0	0	0
Mededinging	1	0	0	0	0
Telecom & Post	0	2	0	1	1
Vervoer	0	0	0	0	0
Digitaal	-	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Tabel 15c: Aantal beroepsschriften in hoger beroep

	2022	2023	2024	2025
Consumentenbescherming	6	0	0	2
Energie	0	0	0	0
Mededinging	6	4	9	9
Telecom & Post	4	0	5	3
Vervoer	0	0	0	0
Digitaal	-	-	-	0
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

## Geschillen in gereguleerde sectoren

Consumenten en bedrijven zijn het niet altijd eens met de werkwijze van beheerders of aanbieders in de energie-, telecom-, vervoer- en postsector. In deze gevallen kan een partij een geschil voorleggen aan de ACM. De ACM probeert om geschillen naar tevredenheid van de partijen op te lossen. Als partijen tegen het geschilbesluit in beroep gaan, ligt de zaak voor bij het CBb.

Er zijn in 2025 relatief veel luchtvaartklachten behandeld (13 klachten). Dit houdt verband met de driejaarsperiode voor het vaststellen van nieuwe tarieven en voorwaarden door Schiphol. Het aantal geschilaanvragen voor energie is in 2025 sterk toegenomen. Deze stijging hangt nauw samen met de toenemende transportschaarste op het elektriciteitsnet. Door de beperkt beschikbare capaciteit kunnen netbeheerders niet altijd voldoen aan de aansluit- en transportverzoeken van afnemers. De geschilaanvragen zien onder meer op de aansluittermijnen, de weigering van transportcapaciteit, de wachtlijstpositie, het aanbieden van alternatieve transportrechten en het gecontracteerd transportvermogen. De groeiende druk op het net vergroot daarmee zowel de complexiteit als het aantal geschillen tussen afnemers en netbeheerders.

De doorlooptijd van telecomgeschillen is relatief lang geweest, 145 dagen ten opzichte van 54 dagen in 2024. Dit komt doordat in één zaak de geschilbeslechting lang heeft gelopen. Deze zaak is mede aanleiding geweest de interne procedure voor geschilbehandeling te stroomlijnen.

Tabel 16: Afgeronde geschillen gereguleerde sectoren

	2021	2022	2023	2024	2025
Energie	13	11	11	13	25
Telecom & Post	10	6	6	12	2
Vervoer	2	10	5	7	17
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>44</b>

Tabel 17a: Uitspraken geschillen in gereguleerde sectoren: Besluiten houden stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Energie	3	1	0	5	1
Telecom & Post	1	1	0	1	0
Vervoer	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

Tabel 17b: Uitspraken geschillen in gereguleerde sectoren: Besluiten houden geen stand

	2021	2022	2023	2024	2025
Energie	1	1	1	0	0
Telecom & Post	0	0	0	0	0
Vervoer	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Tabel 17c: Uitspraken geschillen in gereguleerde sectoren: Niet ontvankelijk

	2021	2022	2023	2024	2025
Energie	0	0	1	0	1
Telecom & Post	0	0	0	0	0
Vervoer	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

# Evaluatie en effectmetingen

**Met haar werkzaamheden streeft de ACM naar een zo groot mogelijke maatschappelijke impact op zo'n efficiënt mogelijke wijze. Om hier scherp op te blijven en om de koers te kunnen bijstellen waar nodig, worden er regelmatig evaluaties en effectmetingen uitgevoerd. Bijvoorbeeld effectmetingen om inzicht te krijgen in de doeltreffendheid van bepaalde toezichtsinterventies en om ervoor te waken dat de beperkte middelen van de ACM zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Maar daarnaast zijn er ook evaluaties van een zaak, onderzoek, of naar het functioneren van een team. Scherp blijven op doeltreffendheid en efficiëntie draagt bij aan de kwaliteit van ons toezicht. Dit hoofdstuk beschrijft enkele voorbeelden van uitgevoerde effectmetingen en evaluaties in 2025.**

### **Consumenten in kwetsbare posities**

De ACM zet zich met het thema Consumenten In Kwetsbare Posities (CIKP) in voor het beter beschermen en bereiken van consumenten die kwetsbaar zijn, zoals mensen met lage digitale vaardigheden, laaggeletterden, ouderen en jongeren. Het doel van dit thema is om beter zicht te krijgen op de problemen die bij deze groepen spelen, signalen hierover op te halen via hulpverleners en maatschappelijke organisaties, en waar nodig op te treden tegen ondernemingen die via oneerlijke handelspraktijken misbruik maken van kwetsbare consumenten. In 2025 breidt de ACM haar netwerk van hulpverleners en maatschappelijke organisaties verder uit en betreft de ACM het netwerk via onder meer workshops, voorlichtingsacties en nieuwsbrieven. Hierdoor komen meer signalen over consumentenproblemen binnen: in 2025 registreert de ACM 61 meldingen van hulpverleners. Deze signalen dragen bij aan toezicht en handhaving, waaronder een toezeggingsbesluit over aanbieders van seniorenalarmering en een interventie bij een aanbieder van sta-zitstoelen. De evaluatie laat zien dat de help-de-helper-aanpak bijdraagt aan het beter bereiken van kwetsbare consumenten, het zichtbaar maken van hun problemen en het gericht kunnen optreden door de ACM.

### **Digitale toegankelijkheid**

Sinds 28 juni 2025 houdt de ACM toezicht op de naleving van nieuwe regels voor digitale toegankelijkheid door onder meer e-handelsdiensten en elektronische communicatiediensten. Bij de start van dit toezicht verstuurt de ACM de ceo's van de grootste e-commercebedrijven een 'call to action'-brief. In deze brief wijst de ACM op de nieuwe regels, beschikbare guidance en de mogelijkheid om non-compliance te melden. Met de evaluatie onderzoekt de ACM in hoeverre bedrijven bereid zijn om non-compliance bij de invoering van nieuwe regels te melden en hoe deze informatie kan bijdragen aan effectief toezicht zonder onnodige administratieve lasten. De evaluatie laat zien dat het toepassen van gedragsexpertise en het aanschrijven op ceo-niveau tot meer urgentiebesef en actie bij bedrijven leidt, maar nog niet tot een structurele bereidheid om aan digitale toegankelijkheid te werken. Daarnaast is het niet altijd duidelijk of de brief de juiste personen binnen de bedrijven bereikt en een aanzienlijk deel van de aangeschreven bedrijven reageert niet. Dit geeft aanleiding voor aanvullende interventies.

## **Europese Platform-to-Business verordening (P2B)**

De Europese Platform-to-Business-verordening (P2B) bevat regels voor online zoekmachines en digitale platforms om ervoor te zorgen dat zij eerlijk en voorspelbaar omgaan met bedrijven die hun producten of diensten via deze platforms aanbieden aan consumenten. De ACM is sinds november 2024 bevoegd om toezicht te houden op de naleving van de P2B-verordening. Ter voorbereiding op haar taak en om inzicht te krijgen in wat er speelt, heeft de ACM in 2023 en 2025 onderzoek gedaan naar de ervaringen van Nederlandse zakelijke gebruikers van online platforms met de Verordening. Hierbij lag de focus op transparantie en begrijpelijkheid van algemene voorwaarden, beperkingen (zoals accountblokkeringen) en klachtenafhandeling. Er zijn weinig duidelijke wijzigingen in ervaringen tussen 2023 en 2025. Er zijn bijvoorbeeld geen significante verschillen tussen 2023 en 2025 in de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de algemene voorwaarden en in de moeilijkheid om klachten in te dienen. Er zijn dus nog veel kansen om de ervaring van zakelijke gebruikers op onlineplatforms te verbeteren. De ACM houdt hier toezicht op en zal verder onderzoek doen naar mogelijke verbeteringen en eventueel ingrijpen waar online platforms niet compliant zijn met de P2B-verordening.

## **Normoverdragende brieven prijsweergave**

De ACM controleert bij 24 ondernemingen in verschillende sectoren of zij zich houden aan de regels voor prijsweergave en kortingen. Ondernemingen die bij de eerste controle niet voldoen aan de regels, ontvangen een normoverdragende brief. In deze brief legt de ACM uit wat de regels zijn en wat de ACM van de ondernemingen verwacht. Het doel van de brief is om ondernemingen te informeren en te stimuleren hun prijsweergave in lijn te brengen met de regels. De ACM evalueert het effect van de brief door de naleving vóór en na de brief te vergelijken en dit te spiegelen aan een

controlegroep van 19 vergelijkbare ondernemingen die geen brief ontvangen. Uit de evaluatie blijkt dat bij de ondernemingen die een brief ontvangen de naleving duidelijk sterker toeneemt dan bij de ondernemingen zonder brief. Dit wijst erop dat de normoverdragende brief bijdraagt aan het doel van de ACM om ondernemingen te bewegen tot naleving van de regels voor prijsweergave, al voldoet ook na de interventie nog een deel van de ondernemingen niet aan de regels en zijn verdere stappen nodig.

## **Overname Youfone door KPN**

De ACM verleent in maart 2024 een vergunning aan KPN om Youfone over te nemen. De ACM onderzoekt in 2025 of de verwachtingen uit de fusie-beoordeling uitkomen. Ook kijkt de ACM welke veranderingen er op de mobiele telecommarkt plaatsvinden als gevolg van de overname. Voor de analyse vraagt de ACM informatie en data op bij negen mobiele telecomaanbieders. De overname lijkt beperkt invloed te hebben op de markt: de bestaande trends van (licht) dalende prijzen en stijgende groottes van databundels gaan door. Voor bestaande aanbieders zonder eigen netwerk lijkt de overname van Youfone geen grote invloed te hebben.

## **Prijsbeïnvloeding bij hondenvoer**

In 2025 waarschuwt de ACM verschillende leveranciers van hondenvoer. Zij beïnvloeden de verkoopprijzen van hun producten die dierspecialzaken verkopen. Daarmee houden leveranciers de consumentenprijzen kunstmatig hoog. Later in het jaar controleert de ACM het effect van deze waarschuwingsactie. Hieruit blijkt dat de sector inmiddels beter op de hoogte is van de regels en dat verschillende leveranciers hun gedrag verbeteren.

## **Waarschuwbrieven webwinkels**

In 2025 verstuurt de ACM ongeveer 100 brieven aan webwinkels en dropshippers waarover de ACM meldingen krijgt. Het doel van de brieven is om ondernemingen te informeren over de consumentenregels en hen aan te sporen zich aan deze regels te houden. In de brief staat waar consumenten bij de ACM melding van maken, zoals bijvoorbeeld te late levering, geen of late terugbetaling of een slecht bereikbare klantenservice. Uit de evaluatie blijkt dat een deel van de ondernemingen na het ontvangen van de brief niet meer actief is. Van de ondernemingen die wel actief zijn, ziet de ACM het aantal meldingen na het sturen van de brief gemiddeld sterk dalen. Ook ziet de ACM dat veel webwinkels verbeteringen doorvoeren op de website. Deze bevindingen suggereren dat de brieven bijdragen aan het doel om ondernemingen te informeren en aan te sporen hun webwinkels in lijn te brengen met de regels.

## **Samenwerking met gedragsdeskundigen**

Op het onderwerp 'Psychologie van Toezicht' is er sinds 2019 een vaste samenwerking met de Universiteit Utrecht. De samenwerking heeft als doel om vanuit toezicht nalevingsgedrag en breder ethisch gedrag te bevorderen bij onder toezicht staande organisaties door toepassing van inzichten uit de gedragswetenschappen. Binnen de samenwerking vallen ook promotie-trajecten. Zo is er in 2025 een medewerker gepromoveerd op het onderwerp effectieve boetecommunicatie. De boodschap of, wanneer en hoe boetes effectief kunnen zijn om kartelvorming te voorkomen werd goed ontvangen. Daarnaast vindt ook de vaste bijeenkomst voor de samenwerking plaats bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Bij deze bijeenkomst zijn bestuurders, leidinggevend en toezichthouders van de ACM, AFM en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en verschillende onderzoekers van de universiteit aanwezig om de laatste kennis over effectief

toezicht uit te wisselen. De onderwerpen die in de bijeenkomst aan bod komen zijn de toepassing van coöperatief toezicht, het onderzoek van het gedragsteam van de ACM naar het detecteren van consumentenproblemen en onderzoeken van andere toezichthouders over de invloed van vertrouwen in de autoriteit en hoe je experimenten opzet met verschillende toezichtstijlen.

## **Evaluatie grote mededingingszaken**

Na een aantal positieve rechtelijke uitspraken in (grote) mededingingszaken zijn deze zaken geëvalueerd met het accent op het interne procesverloop (van opsporing tot aan hoger beroep). Het doel van de evaluatie is inzicht te krijgen in de efficiëntie, de benodigde capaciteit en hoe gemaakte keuzes invloed hebben hierop. Daarnaast is ook gereflecteerd op de mogelijke baten van trajecten. De evaluatie en daaruit volgende aanbevelingen zijn voornamelijk gebaseerd op een analyse van de doorlooptijd en geschreven uren per onderzoeksfase in iedere zaak, bestudering van de ter zake opgestelde relevante (evaluatie)documenten en gesprekken met betrokken collega's en management teams. De aanbevelingen zien op het verbeteren van de aansturing van langer lopende projecten waar mogelijk en het bevestigen of herijken van rollen en verantwoordelijkheden.

## **Visitatie Economisch Bureau**

Vanuit haar verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de economische onderbouwing van het toezicht te bewaken, heeft het Economisch Bureau (EB), dat onder leiding staat van de Chief Economist van de ACM, het initiatief genomen om een externe evaluatie te laten uitvoeren. Daartoe is een visitatie-commissie samengesteld, bestaande uit prof. Jan Krämer (Universiteit van Passau), prof. Jeroen Hinloopen (CPB en Universiteit van Amsterdam) en Griet Jans (Chief Economist van de Belgische Mededingingsautoriteit). De evaluatie richt zich op de bijdrage van het EB aan de economische onderbouwing van

besluiten en adviezen van de ACM, alsmede de wijze waarop het EB invulling geeft aan zijn doelstellingen en bijdraagt aan de doelstellingen van de ACM. In het derde kwartaal van 2025 verzamelt de visitatiecommissie de benodigde informatie door middel van documentstudie en interviews. De rapportage staat gepland voor het eerste kwartaal van 2026.

### **Handhavingstraject**

Het gedragsteam evalueert in een onderzoek een handhavingstraject waarbij de politieke en maatschappelijke druk hoog was. Hiervoor worden collega's, maar ook externe betrokken partijen geïnterviewd. Belangrijke lessen zijn dat er heldere afspraken gemaakt dienen te worden over de doelen van het traject, het beleggen van verantwoordelijkheden en het aansturen van het traject. Ook komt uit het onderzoek het belang naar voren om je als toezichthouder in de consument te blijven verplaatsen.

### **Havengelden Schiphol**

Om de drie jaar vindt een consultatieproces plaats waarin Schiphol tarieven bepaalt die vliegtuigmaatschappijen moeten betalen om te mogen vliegen op Schiphol, de zogenoemde havengelden. De ACM houdt toezicht op dit proces. In 2025 start het gedragsteam met een evaluatie van dit proces omdat er veel ontevredenheid is bij de luchtvaartmaatschappijen. Aan de hand van interviews met Schiphol, belangenverenigingen en luchtvaartmaatschappijen kijkt het gedragsteam waar de ACM een andere rol kan en/of moet spelen om het proces soepel te laten lopen en ontevredenheid (en daarmee stijging van klachten) te verminderen. Dit onderzoek loopt nog.

### **Drempels voor consumenten in de energietransitie**

Het is voor de ACM belangrijk om te begrijpen hoe goed verschillende doelgroepen mee kunnen komen in de ontwikkelingen van een markt. Dit geldt al helemaal bij snelle veranderingen, zoals in de energietransitie. Daarom onderzoekt de ACM welke mogelijke drempels consumenten ervaren met betrekking tot de energietransitie en de gerelateerde plannen van de ACM. De onderzoekers voeren hiervoor gesprekken met de coördinatoren van de plannen en vullen de inzichten aan met literatuuronderzoek. Zo krijgt de ACM een beter en completer beeld van de leefwereld en impact op consumenten. Deze inzichten gebruikt de ACM om haar plannen beter aan te laten sluiten bij de buitenwereld en om thema's en medewerkers beter samen te laten werken op deze vraagstukken. Op deze manier neemt de ACM drempels voor consumenten weg, of voorkomt ze waar mogelijk.

### **Werkwijze aanpak bezwaarzaken**

In het kader van de responsieve overheid, procedures voorkomen en kernachtig kunnen procederen, heeft directie juridische zaken van ACM (DJZ) een werkwijze ontwikkeld die zorgt voor een passende aanpak in bezwaarzaken. Deze werkwijze kenmerkt zich door differentiatie en maatwerk in de behandeling van bezwaren, door het toepassen van informele en formele stappen. In de meeste gevallen belt de ACM bijvoorbeeld na ontvangst van het bezwaar met de bezwaarmaker om te horen waarom het bezwaar is ingediend, wat het probleem is en of er een mogelijke oplossing is voor dit probleem. In dat telefoongesprek kan de ACM ook nadere uitleg geven over het besluit en de bezwaarprocedure. Tijdens de procedure houdt de ACM contact met de bezwaarmaker. De eerste resultaten van de aanpak zijn veelbelovend.

## **De rol van platforms tijdens de Tweede Kamerverkiezingen**

Tijdens de Tweede Kamerverkiezingen in november vervult de ACM haar rol als digitaal dienste-coördinator in Nederland. De ACM werkt tijdens de verkiezingen nauw samen met de Europese Commissie (die toezicht houdt op de zeer grote online platforms) en met andere nationale toezichthouders. Dit is de eerste keer dat de ACM deze rol vervult tijdens verkiezingen. Daarom volgt er een evaluatie naar de uitgevoerde werkzaamheden. Daaruit komt onder andere naar voren dat de ACM in deze periode slechts enkele verkiezingsgerelateerde meldingen van externen ontvangt. De ACM zet zich in om externe partijen beter te informeren en te stimuleren om relevante verkiezingsgerelateerde meldingen te doen. Een ander punt dat naar voren komt is dat de ACM vanuit haar rol als digitaal dienste-coördinator rondom verkiezingen primair coördinerende taken vervult. Bij de gemeenteraadsverkiezingen neemt de ACM deze en andere leerpunten mee en proactief en wendbaar haar coördinerende rol vervullen. De ACM publiceert in 2026 een terugblik op basis van haar ervaringen met beide verkiezingen.

## **Evaluatie publiekscampagne garantierechten**

De ACM voert een landelijke publiekscampagne om consumenten te informeren over hun garantierechten, met als hoofdboodschap: *'Garantie maar twee jaar? Vaak niet waar!*. Veel consumenten denken ten onrechte dat hun recht op garantie altijd na twee jaar stopt, mede omdat bij aankoop vooral wordt gewezen op fabrieks- of verkopersgarantie, die vaak standaard twee jaar is of korter.

Zij weten vaak niet dat zij daarnaast ook recht hebben op wettelijke garantie, die bij duurdere apparaten en producten vaak langer dan twee jaar is. Het meest opvallende onderdeel van de campagne is de knalroze en -paarse Pop-up Garantiewinkel op Utrecht Centraal. Bezoekers kunnen daar ontdekken hoe lang ze wettelijke garantie hebben op veelgebruikte apparaten, zoals een wasmachine en stofzuiger. Het halen van je recht blijkt vaak lastig in de praktijk, bijvoorbeeld omdat verkopers zeggen dat garantie standaard na twee jaar stopt of je onterecht doorverwijzen naar de fabrikant. Daarom geeft de ACM bezoekers in onze Garantiewinkel ook praktische tips om het garantie-gesprek aan te gaan. Dit 'lastige' gesprek kunnen zij direct oefenen met een holografische verkoper. De pop-up leidt tot veel persaandacht, aangevuld met advertenties op onder meer social media, Marktplaats en digitale billboards. Het effect is gemeten via mediabereik en -prestaties, bezoek van onder meer de campagnepagina op ACM ConsuWijzer en een stijging in het aantal vragen en meldingen over garantie bij ons ACM-loket. De mediacampagne presteert beter dan vooraf ingeschat en tijdens de campagne is er een duidelijke stijging zichtbaar in het aantal garantiemeldingen.

# ACM als organisatie

## Versterking interne organisatie

### Versterking bedrijfsvoering en informatievoorziening

De ACM heeft, samen met EZ, vanaf 2023 initiatieven genomen ter versterking van de Bedrijfsvoering (BV) en de Informatievoorziening (IV). Startpunt daarvoor waren opdrachten aan twee externe consultancy bureaus om de stand van de BV en IV te beoordelen. Zij constateerden dat de BV en IV nog niet waren meegegroeid met de organisatie en het veranderende toezicht van de ACM. De ambitie van de ACM om door te ontwikkelen naar een zbo met eigen rechtspersoonlijkheid maakt het nog urgenter die versterking op te pakken. Nadat in 2024 de eerste belangrijke resultaten zijn opgeleverd brengt de ACM in 2025 de lopende verbetertrajecten samen in één Integraal Plan van Aanpak (IPA). In die aanpak is een sleutelrol weggelegd voor een geactualiseerde toezichtvisie, een organisatievisie en een leiderschapsvisie. Deze drie samenhangende visies, die ACM in 2025 oplevert, geven richting aan de ingezette versterking van BV en IV.

Naast samenhang is de versterking van het eigenaarschap voor veranderopgave een belangrijk doel van IPA. In 2025 maakt de ACM de beweging van een programma-aanpak met veel gebruik van externe inhuur naar een projectmatige aanpak in de lijn met steeds meer eigen mensen. Een tijdelijk transformatiebureau coördineert, monitort en ondersteunt de aanpak. Het bureau bestaat uit een team van interne medewerkers met een externe projectleider.

Het IPA bestaat uit 15 projecten (bouwblokken) ingedeeld in vijf “lagen”:

1. Strategie: Toezichtvisie, Besturingsmodel inclusief organisatievisie, Leiderschap en verandervermogen
2. De Planning en Control-cyclus
3. Sturingsmiddelen: Dashboard, Proces voor Uitvoerings- en Handhavingstoetsen (UHT), en Controlfuncties
4. Administratie: Urenadministratie, Financiële administratie, Project- en portfolio-administratie
5. Informatievoorziening: IV-governance, kernsystemen, data en het technisch fundament

In 2025 leveren de projecten de volgende producten op: een toezichtvisie, een organisatievisie, een leiderschapsvisie, een Planning & Control (P&C) cyclus, een proces voor nieuwe taken en UHT's, een kostprijsmodel, een *Three lines* model voor control en een IV *operating model*. Een aantal van deze producten, waaronder de P&C-cyclus en het UHT-proces, worden dit jaar ook al in de praktijk geïmplementeerd. Daarnaast start eind 2025 een nieuwe aanpak, die de implementatie van de opgeleverde producten nog meer in handen van de lijnorganisatie brengt.

In 2025 verbetert de ACM ook het beleid voor tijdschrijven voor beter inzicht in de besteding van de uren, het geld en de middelen. Het nieuwe beleid laat een verbetering zien in het tijdschrijfgedrag van de medewerkers. De ACM blijft ernaar streven om iedere maand volledig bij te zijn.

Daarmee sluit de ACM het 'ontwikkeljaar 2025' voor IPA goed af en wordt 2026 het 'implementatiejaar' voor een sterke en wendbare organisatie.

### **Uitkomst verkenning status zelfstandig bestuursorgaan (zbo)**

In 2025 worden twee onderzoeken naar de organisatievorm van de ACM afgerond: een verkenning vanuit Price Waterhouse & Coopers en een rapport namens bestuurlijk adviseurs Borstlap & De Leeuw. De daarin opgenomen adviezen concluderen dat toekomstbestendig toezicht het beste wordt geborgd als de ACM een zbo met eigen rechtspersoonlijkheid wordt. Volgens de onderzoekers vragen een toekomstbestendige governance en sturing om een wettelijk verankerde, democratisch gelegitimeerde positionering voor zowel bestuur als organisatie met een bedrijfsvoering die op orde is. Om te zorgen dat de bedrijfsvoering op orde is, werkt de ACM samen met EZ aan een verbetertraject.

Momenteel heeft de ACM geen rechtspersoonlijkheid. Zij is een zbo, dat bestaat uit drie onafhankelijke bestuursleden. Het personeel is in dienst van EZ en wordt samen met de benodigde middelen voor de bedrijfsvoering ter beschikking gesteld. Aanleiding voor de onderzoeken zijn de zorgen van de ACM over de hybride verantwoordelijkheid en ontbrekende sturingsmechanismen van het bestuur voor de interne organisatie en de onafhankelijke positie van de ACM in een dynamisch krachtenveld. Doel is duidelijker te maken wie waarvoor verantwoordelijk is, ook gelet op de onafhankelijke positie van de toezichthouder. Als voorbeeld ziet de ACM andere grote markttoezichthouders als de AFM, de NZa en de AP.

De minister van EZ schrijft in een brief aan de Tweede Kamer (juli 2025) dat een herziening van de organisatievorm van de ACM een ingrijpende wijziging is die zorgvuldige voorbereiding en een politieke weging vereist. De verdere besluitvorming over het organisatiemodel laat de minister over aan zijn opvolger.

### **Bestuur: nieuw bestuurslid en herbenoemingen**

Martijn Ridderbos start als nieuw bestuurslid op 1 januari 2025. Zijn benoeming is voor een periode van vijf jaar. Zijn taakgebied is de Consumentenmarkt, Bedrijfsvoering, het i-Domein en de Taskforce Data & Algoritmen (TDA). Bij zijn benoeming is onder meer de RvA betrokken.

De herbenoeming van Manon Leijten als bestuurslid van de ACM gaat in per 1 maart 2025 voor een periode van vijf jaar. Haar taakgebied blijft Energie, Telecom, Vervoer en Post, Digitale Zaken en het Economisch Bureau. De herbenoeming volgt na positief advies van de Ondernemingsraad (OR) en de RvA.

De herbenoeming van Martijn Snoep als bestuursvoorzitter van de ACM gaat in per 1 september 2025 voor een periode van zeven jaar. Zijn taakgebied blijft Mededinging, Strategie en Communicatie, Zorg en Juridische Zaken. De herbenoeming volgt na een positief advies van RvA en met instemming van de ministerraad. Sinds 1 september 2018 is Martijn Snoep de bestuursvoorzitter van de ACM.

### **Meerjarenstrategie en meerjarenfinanciering**

De ACM versterkt de planning- en control cyclus met inzet van de Objectives, Goals, Strategies & Measures (OGSM)-methode. Deze methodiek benoemt expliciet de lange termijn doelen en resultaten, met een vertaling naar concrete acties voor het komende jaar. Het ACM-jaarplan 2025 en de werkplannen van de directies volgen de OGSM-methode. De werkplannen van directies zijn op elkaar afgestemd, bijvoorbeeld in de selectie van handhavings- en marktonderzoeken. Met tussentijdse rapportages en managementgesprekken monitort de ACM de voortgang van de plannen en stuurt zij waar nodig bij. Ter verantwoording geeft het jaarverslag 2025 voor elk van de acties uit het jaarplan een toelichting op de

uitvoering. Het ministerie van Economische Zaken kent een meerjarig budget toe aan de ACM voor de periode 2025-2030. Uitgangspunt voor de ACM wat betreft de meerjarige budgetten is: structurele financiering voor structurele taken.

## Transparantie en informatiehuishouding/ICT

### Informatievoorziening (IV)

De ACM besluit in 2025 over verdere versterking van de ICT en de Informatievoorziening. De vorming van een permanente directie i-Domein (DI) met eigen directeur (benoeming begin 2026) zorgt voor betrouwbare en veilige digitale omgevingen. Verder is DI verantwoordelijk voor alle taken op het gebied van IV, waaronder IT-beheer, applicatieontwikkeling, informatiehuishouding, architectuur, informatiebeveiliging en invulling van de *Chief Information Officer* (CIO)-rol.

De directie brengt focus en inhoudelijke aandacht in de aansturing en versterkt en vergroot de samenhang. Dit was de aanleiding voor de eerdere (af)splitsing van de i-functies van de directie Bedrijfsvoering (DBV) in november 2024.

### Informatiebeveiliging

Het belang van goede informatiebeveiliging neemt in 2025 fors toe. De digitale veiligheid staat onder druk als gevolg van een toegenomen dreiging van cybercrime, geopolitieke spanningen en het crimineel gebruik van generatieve AI. De ACM intensificeert in 2025 de monitoring van bedreigingen.

Net als bij andere rijksorganisaties neemt bij de ACM de aandacht toe voor soevereiniteit, veiligheid en privacy van informatie. Voor clouddiensten zijn Nederlandse bedrijven en overheden, waaronder ook de ACM, afhankelijk

van enkele grote niet-Europese aanbieders. In 2025 neemt de ACM tijd voor een diepgaande reflectie op het cloudbeleid en voor het opstellen van een exitstrategie als onderdeel van de besluitvorming over een modern document management systeem.

### De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2)

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) vormt de basis voor informatiebeveiliging met de uitwerking van een zogenoemd normenkader. Dit kader bevat de minimale eisen en maatregelen hoe je als organisatie omgaat met het beveiligen van de informatie.

In 2025 intensificeert de ACM het opzetten van dit BIO-beleid door het in samenhang opstellen van beleidsdocumenten op de betreffende onderwerpen. De ACM besluit ook over de verdeling van de verantwoordelijkheden en de wijze van afstemming. In 2026 volgt invoering van het opgestelde beleid in het reguliere werkproces.

### 'Samen veilig, blijft alert'

Binnen de ACM is er voor informatiebeveiliging voortdurend aandacht. Medewerkers krijgen trainingen om bewustwording te bevorderen en te verbeteren op het gebied van informatiebeveiliging en privacy. Jaarlijks is er een *awareness* campagne voor informatiebeveiliging 'Samen veilig, blijft alert'. Medewerkers krijgen een update over de laatste ontwikkelingen over digitale beveiliging en cybersecurity.

### Moderniseren Document Management Systeem

De ACM moderniseert de digitale werkplek voor zijn medewerkers en kiest in 2025 voor een Document Management Systeem (DMS) in de cloud (Microsoft365). Met dit DMS wordt informatie beter beheerd, georganiseerd

en gedeeld. Deze digitale werkomgeving voldoet aan de eisen om slimmer, efficiënter en veiliger te werken met data en informatie.

Het besluit valt na een grondige voorbereiding op basis van mogelijke oplossingen, scenario's en een risicoafweging. Een compleet Nederlands of Europees pakket met alle applicaties van e-mail tot zaakstelsel is op dit moment niet beschikbaar. De ACM volgt de ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid naar oplossingen voor een meer soevereine oplossing. Met als doel minder afhankelijk te worden van niet-Europese bedrijven.

Aanleiding van de modernisering van het DMS is de aflopende ondersteuning ervan. Daarnaast voldoen de functionaliteiten niet meer aan de eisen en wensen binnen de ACM. Voor de functionele eisen en afstemming zijn onder meer een gebruikersraad en de Ondernemingsraad (OR) betrokken.

### **Introductie Teams**

In voorbereiding op het moderne DMS start in 2025 de implementatie van Teams voor (video)bellen en chatten, met onder meer trainingen voor alle medewerkers. Functies als het delen van bestanden en samenwerken in één digitale omgeving volgen in 2026.

### **Exitstrategie**

Vorbereiding en besluitvorming over de keuze van een modernere digitale werkplek vraagt in 2025 meer tijd dan voorzien. Geopolitieke en maatschappelijke ontwikkelingen vragen om een noodzakelijke diepgaande reflectie op het cloudbeleid. Zo zorgt de ACM voor een exitstrategie en volgen afspraken over de inrichting van een exit-omgeving bij een rijksdatacenter. Dit zorgt ervoor dat de ACM snel kan handelen als bepaalde risico's zich voordoen. Het maakt het op termijn ook mogelijk om over te stappen naar een volwaardig

Nederlands of Europees soeverein alternatief. Daarnaast bestaat in 2025 geruime tijd onzekerheid over het beschikbare budget voor de ACM. Dat vertraagt de werving van personeel voor de uitvoering.

### **Werkplanning en portfoliomanagement**

De wensen vanuit de organisatie naar IV-middelen (applicaties) blijven groter dan de beschikbare capaciteit voor uitvoering. Voor een beter inzicht in wensen, capaciteit en samenhang is het portfoliomanagement in 2025 verder versterkt. Dat gebeurt met het aanstellen van vaste medewerkers en het gestructureerd bijeenbrengen van alle wensen en behoeftes die inzet van IV-middelen vragen. Dat zorgt voor een volledig inzicht op de korte en langere termijn. Een nieuwe werkwijze zorgt voor een beoordeling van al deze wensen en behoeftes, ook in relatie tot IT-architectuur, informatiebeveiliging en privacy. In combinatie met de benodigde kosten en investeringen helpt deze werkwijze bij de samenhangende prioritering en planning in het i-domein.

### **Privacy**

De ACM verwerkt persoonsgegevens voor toezichttaken, bedrijfsvoering en voorlichting. Met ingang van 1 september 2025 heeft de ACM een nieuwe Functionaris Gegevensbescherming (FG). De FG is de interne toezichthouder op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Elke directie heeft een *privacy officer*, om de kennis op privacy-gebied op niveau te houden. In 2025 meldt de ACM 2 datalekken bij de AP.

### **Project migratie Rijksdatacenter ODC-Noord**

De ACM rondt in november 2025 het project migratie Rijksdatacenter ODC-Noord af. Hiermee zijn bedrijfsapplicaties die op eigen servers draaiden, overgezet naar het Rijksdatacenter in Groningen. Dit gebeurt zonder noemenswaardige verstoringen. Met de migratie geeft de ACM invulling aan

zijn IV-Strategie en aan de rijksbrede standaarden. Het project levert efficiëntie en flexibiliteit en draagt op lange termijn bij aan kostenbesparing. Daarnaast geeft het ICT-beheer meer ruimte om te focussen op specifieke kerntaken.

De doorlooptijd van de migratie is in 2025 wel langer dan voorzien. Dit is voornamelijk veroorzaakt door beperkte beschikbare in- en externe capaciteit.

### **Digitoegankelijkheid websites**

Consumenten en bedrijven kunnen op de websites acm.nl en acmconswijzer.nl veel informatie en voorlichting vinden. De redactie van de ACM werkt continu aan verbeteringen van de websites. Het doel is dat bezoekers de informatie goed kunnen vinden en gebruiken. Net als voorgaande jaren blijft het mogelijk om toegankelijke versies op te vragen van al eerder gepubliceerde documenten.

Beide websites voldoen ook in 2025 volledig aan alle eisen voor toegankelijkheid. Dit volgt uit de European Accessibility Act (EAA). Het webteam treft voorbereidingen om te zorgen dat de websites in 2026 voldoen aan de nieuwe standaard (WCAG 2.2).

### **Informatiehuishouding**

De ACM heeft ook in 2025 per directie actieplannen vastgesteld met als doel de informatiehuishouding te verbeteren. Ongeveer 650 medewerkers hebben hiervoor een interne training gevolgd. Naast een e-learning zijn er ook duidelijke werkinstructies beschikbaar.

Net als voorgaande jaren werkt de ACM verder aan het opschonen van de netwerkschijf. Documenten die bewaard moeten blijven, krijgen een plek in het DMS. Het CIO Office is in juni 2025 uitgebreid met een beleidsmedewerker

informatievoorziening. Hiermee krijgt het rijksbrede programma 'Open op Orde' een permanent vervolg. Het programma zorgde de afgelopen jaren bij de ACM voor het verbeteren van de informatiehuishouding, zoals de vindbaarheid en archivering van documenten.

### **Dashboard**

In 2025 is een eerste versie gepresenteerd van het dashboard Informatiehuishouding. Bestuurders en managers bij de ACM kunnen via het dashboard volgen in welke mate de directies zich houden aan de vastgestelde richtlijnen, waaronder het informatiebeheerbeleid. Dat maakt het ook mogelijk om snel bij te sturen.

### **Wet open overheid (Woo)**

De ACM behandelt in 2025 in totaal 38 verzoeken tot openbaarmaking op grond van de Woo. Het aantal verzoeken is gelijk aan dat van voorgaande jaren. Er zijn 26 openbaarmakingsbesluiten genomen. 12 verzoeken om openbaarmaking zijn tijdens de behandeling ingetrokken. Het aantal behandelde bezwaren (14) is hoger ten opzichte van 2024. In 2025 waren er 3 uitspraken in (hoger) beroep.

De afhandeling van openbaarmakingsverzoeken duurt in 2025 minder lang dan in de jaren ervoor. De ACM heeft veel geïnvesteerd in de verdere professionalisering van de behandeling van openbaarmakingsverzoeken door het aanpassen van de organisatie, werkprocessen, overlegstructuren en formats. Daardoor komen verzoeken sneller terecht bij de juiste directie, worden de stappen voor afhandeling sneller genomen en komen besluiten eerder tot stand.

**Tabel 18a: Behandelde Woo-verzoeken**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Behandelde Woo-verzoeken</b>	28	33	35	38	38
<b>Woo-verzoeken behandeld in bezwaar</b>	4	6	10	7	14
<b>Woo-verzoeken behandeld in beroep</b>	0	1	0	3	3
<b>Totaal</b>	32	40	45	48	55

**Tabel 18b: Mediaan doorlooptijd Woo-verzoeken (in dagen)**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Mediaan doorlooptijd</b>	24	28	42	36	29
<b>Wettelijke termijn</b>	28	28	28	28	28
<b>Verskil</b>	-4	0	14	8	1

### Ordering archief

De ACM archiveert alle dossiers volgens de eisen van de Archiefwet. Een omvangrijk project is de archivering van dossiers over de registratie van telefoonnummers. Dat telt 140.000 dossiers uit de periode 1997 tot en met 2018, waarvan de archivering inmiddels is verwerkt tot en met het jaar 2008. Delen digitaliseert de ACM om de duurzame toegankelijkheid van de informatie te verzekeren. In 2025 zijn ook 12.676 dossiers vernietigd. Volgens de wet is vernietiging verplicht 15 jaar na intrekking van het telefoonnummer. De ACM verwacht het project eind 2026 af te ronden.

## Ontwikkeling takenpakket en instrumenten

De ACM brengt in 2025 20 Uitvoering en Handhavingstoetsen (UHT) uit. De meeste UHT's in 2025 richten zich op de uitvoering van de Energiewet en op digitale wetgeving. De ACM heeft de afgelopen jaren met name op het gebied van elektriciteit en gas nieuwe verantwoordelijkheden gekregen met de invoering van de Energiewet. In 2025 gaat het om toezicht op nieuwe marktrollen als de energiegemeenschap, batterijopslag en de aggregators of het delen van energie tussen afnemers. Naast het toezicht op nieuwe marktrollen gaat het ook om wetsvoorstellen die een uitbreiding van toezicht vanuit leveringszekerheid en groene principes voorstellen.

Daarnaast ligt de nadruk op UHT's op het gebied van digitale wetgeving. Sinds de ACM in de DSA is aangewezen als digitale dienstencoördinator en staat de ACM in het vizier voor meer coördinerende taken als het gaat om toezicht op online platformen. In 2025 zijn er wetsvoorstellen waar de ACM een coördinerende rol krijgt wat betreft politieke reclame en kortetermijnverhuur-accommodaties (zoals Airbnb) via online platforms, die onder andere moeten voldoen aan 'conformity by design' verplichtingen. Daarbij hoort ook een uitbreiding in de samenwerking met andere toezichthouders en de Europese Commissie. De bevoegdheden in de voorgestelde wetgeving op digitaal gebied zijn verdeeld over verschillende autoriteiten die vanuit verschillende maatschappelijke doelen toezichthouden, zoals bij het wetsvoorstel over elektronisch bewijsmateriaal (E-evidence) waar samen moet worden gewerkt met het OM.

## Organisatiestructuur

De ACM versterkt in 2025 de structuur van de organisatie met het formaliseren van meerdere veranderingen. Het gaat hierbij om het besluit tot een versnelde integratie van de directies Zorg en Mededinging, de aansluiting op de rijksbrede facilitaire dienstverlener FMHaaglanden en de afsplitsing van het i-Domein (IV, en ICT) van DBV. De wijzigingen zijn opgenomen in het Organisatiebesluit. Een volledige herziening van het Organisatiebesluit volgt naar verwachting in 2026.

### **Integratie directies Zorg (DZ) en Mededinging (DM)**

De ACM blijft de komende jaren geïntensiveerd mededingingstoezicht houden op de zorgsector, maar moet wel scherper kiezen welke activiteiten zij uitvoert. Het ministerie van VWS kondigt in 2025 aan de financiering voor het geïntensiveerde mededingingstoezicht op de zorg af te bouwen.

Na overleg met het ministerie in de zomer is een beperktere bijdrage wel beschikbaar, in ieder geval tot en met 2030. De ACM blijft zorgpartijen voorlichten over samenwerking. Ook blijft de ACM onder meer VWS en andere zorgtoezichthouders adviseren over bijvoorbeeld beleidsvoornemens die betrekking hebben op mededinging in de zorg. In 2030 beoordeelt VWS of de bijdrage aan de ACM wordt voortgezet.

In de zomer geeft ook EZ duidelijkheid over het budget voor de ACM in 2025 tot en met 2027. De overeenstemming met VWS en het besluit van EZ over het budget voorkomen een reorganisatie binnen DZ met verplichte Van-Werk-Naar-Werk kandidaten. Dat geeft duidelijkheid voor de medewerkers na een periode van onzekerheid.

Wel besluit het bestuur in het licht van de ontwikkelingen tot een snelle integratie van de directies Zorg en Mededinging. Daarmee krijgt een voorgenomen besluit uit november 2024 over het samenvoegen van beide directies nadere invulling. Aanleiding voor de integratie toen was dat tegen eerdere verwachtingen in er geen zicht meer was op uitbreiding van taken. Verder speelt mee dat DZ en DM toezicht houden op de Mededingingswet en de werkzaamheden vergelijkbaar zijn, terwijl de directie Zorg relatief klein van omvang is.

Bij de integratie zijn de OR en de bonden nauw betrokken. Afronding is voorzien in het voorjaar van 2026.

### **Aansluiting FMHaaglanden**

Met ingang van 1 juni 2025 sluit de ACM aan op 1 van de grootste facilitaire dienstverleners van het Rijk: FMHaaglanden. De aansluiting volgt op afspraken uit 2023 met de ministeries van Economische Zaken en Binnenlandse Zaken (BZK). De Zurichtoren is eigendom van het Rijksvastgoedbedrijf en maakt daarmee automatisch deel uit van het Rijkshuisvestingsstelsel. De ACM deelt het gebouw met andere rijksorganisaties. Beleid is dat alle rijksorganisaties aansluiten bij rijksbrede dienstverleners.

Voorafgaand aan de aansluiting doorloopt de ACM een regulier reorganisatieproces. Hierbij zijn medewerkers van het eigen facilitaire teams geplaatst bij FMH of bij de ACM voor resterende taken.

## Taskforce Data & Algoritmen (TDA)

Het bestuur neemt november 2025 een intentiebesluit om de Taskforce Data & Algoritmen structureel onderdeel te maken van de organisatie als nieuwe directie. Werken op basis van data en AI neemt toe. Datagebaseerd werken is en blijft belangrijk voor de ACM. TDA werkt samen met alle directies om data slim te verzamelen, analyseren en visualiseren zodat we sneller patronen herkennen en gericht toezicht houden. Datagebaseerd werken is bovendien nodig om toezicht te kunnen houden op markten waarin data en AI een steeds grotere rol spelen. TDA is sinds 2023 een zelfstandig onderdeel in de vorm van een tijdelijk programma. De uitwerking van het intentiebesluit volgt in 2026, waarbij ook de OR betrokken is.

## Waardering en publicaties

### Tevredenheid Klantcontact

Bedrijven en consumenten die de websites acm.nl en acmconsuwijzer.nl bezoeken, kunnen direct inhoudelijke feedback geven. Hiermee verbetert de ACM continu beide sites. Het aantal signalen dat ACM ConsuWijzer binnenkrijgt staat in tabel 3a. Tegelijkertijd stijgt de tevredenheid over het contact via e-mail en via telefoon (tabel 19a en 19b). Consumenten en bedrijven waarderen de snelle beantwoording en ervaren de verstrekte informatie als duidelijk en bruikbaar.

ACM houdt pilots waarin de voorlichters verschillende varianten testen voor gerichtere beantwoording van vragen, duidelijker taalgebruik en de juiste 'tone of voice'. De opgedane inzichten neemt de ACM op in de standaardwerkwijze. Ook in 2025 zet de ACM pilots in om de dienstverlening te verbeteren.

Tabel 19a: Tevredenheid contact ACM ConsuWijzer

	2021	2022	2023	2024	2025
Telefonie	8,2	7,2	8,4	8,4	8,4
E-mail	6,7	5,9	6,4	6,6	6,7
WhatsApp en Social Media*	9,0	8,7	-	-	-

\*De ACM gebruikt Whatsapp sinds 2023 niet meer. Op social media is geen klanttevredenheid gemeten.

Tabel 19b: Tevredenheid contact ACM bedrijvenloket

	2021	2022	2023	2024	2025
Telefonie	8,4	7,9	7,9	8,1	8,6
E-mail	6,9	6,1	5,7	6,5	6,6

### Klachten tegen de ACM of een medewerker van de ACM

Als iemand vindt dat (een medewerker van) de ACM hem of haar niet op een juiste manier behandelt, kan deze persoon een klacht bij de ACM indienen. De ACM behandelt klachten volgens de Klachtenregeling ACM, die is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De klachtenfunctionarissen behandelen de klachten en adviseren het bestuur van de ACM hierover. Zo nodig beslist het bestuur over de uitkomst. De ACM lost de meeste klachten op met voorlichting en uitleg over haar handelwijze. De indieners van klachten zijn vaak tevreden met deze afhandeling.

Het aantal klachten over de ACM is in 2025 aanzienlijk gedaald vergeleken met voorgaande jaren (tabel 20). Dit is deels te verklaren doordat er minder klachten binnenkomen over het optreden van de ACM in de energiemarkt. Maar ook op andere gebieden zijn er minder klachten, bijvoorbeeld over de dienstverlening door ACM ConsuWijzer. De ACM nam over twee klachten een formele beslissing.

**Tabel 20: Klachten tegen ACM of ACM-medewerkers**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Nieuwe klachten</b>	193	225	146	143	67
<b>Klachten uit voorgaand jaar afgerond</b>	2	42	7	1	5
<b>Klachten die komend jaar worden behandeld</b>	42	7	1	4	3
<b>Totaal behandelde klachten</b>	153	260	152	140	69

## Publicaties

In 2025 publiceert de ACM 136 nieuwsberichten en blogs op acm.nl. Dit zijn voornamelijk berichten gerelateerd aan toezichtacties binnen de drie strategische thema's (digitale economie, energietransitie en verduurzaming). Waar mogelijk publiceert de ACM extern over haar toezichtacties. Zie bijlage 3 voor een totaaloverzicht van de nieuwsberichten en blogs. Naast nieuwsberichten en blogs deelt de ACM ook veelvuldig publicaties met de markt over haar reguliere toezichttaken via rapporten, leidraden, monitors, gerechtelijke uitspraken, Woo-besluiten, onderzoeken, correspondentie met partijen, zienswijzen en consultaties en concentratiemeldingen.

## Personeel

### Ontwikkeling van het personeelsbestand

Het aantal medewerkers in dienst is in 2025 gedaald naar 799. Bij het uitblijven van de benodigde financiering in 2025 heeft het bestuur besloten een vacaturestop in te stellen. Deze is pas opgeheven na het formeel toezeggen van financiering in juli 2025. Het aantal medewerkers onder de 35 jaar blijft veruit de grootste groep met 37% (tabel 22). De stijgende trend van het percentage vrouwen bij de ACM houdt aan (tabel 21a en tabel 23a). De uitstroom lag in 2025 rond de 10%. Dit ligt in lijn met afgelopen jaren (tabel 23b). In 2025 waren er 46 medewerkers extern ingehuurd. Ook zijn 6 medewerkers die eerst extern waren ingehuurd bij de ACM in dienst gekomen.

Uit het loonkloofonderzoek uitgevoerd door Erasmus Q Intelligence blijkt opnieuw dat bij de ACM geen sprake is van een loonkloof. De ACM ontvangt hiervoor het certificaat met het predicaat Excellent.

**Tabel 21a: Bezetting**

	31 dec '21	31 dec '22	31 dec '23	31 dec '24	31 dec '25
<b>Totaal</b>	610	650	752	824	799
<b>Fte's</b>	576,7	619,9	712,2	784,4	760,6
<b>Mannen</b>	49,2%	48,8%	48,3%	47,6%	46,1%
<b>Vrouwen</b>	50,8%	51,2%	51,7%	52,4%	53,9%

**Tabel 21b: Externe inhuur en detachering**

	Externen 31 dec '25	Detachering 31 dec '25
<b>Totaal</b>	46	8
<b>Fte's</b>	41,9	7,1

**Tabel 22: Leeftijdsopbouw**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>tot en met 24</b>	17	16	21	25	14
<b>25 tot 34</b>	173	209	255	289	281
<b>35 tot 44</b>	158	150	178	193	188
<b>45 tot 54</b>	163	165	164	177	169
<b>55 tot 59</b>	62	74	76	64	63
<b>60 en ouder</b>	37	36	58	72	80

**Tabel 23a: Instroom**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Mannen</b>	36	52	77	60	22
<b>Vrouwen</b>	54	69	102	86	40
<b>Totaal</b>	90	121	179	146	62

**Tabel 23b: Uitstroom**

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Mannen</b>	42	29	34	33	46
<b>Vrouwen</b>	34	48	43	48	38
<b>Totaal</b>	76	77	77	81	84

**Tabel 24: Ziekteverzuimpercentage**

2021	2022	2023	2024	2025
3,9%	4,4%	4,5%	5,2%	5,6%

## Verzuim

Hoewel de verzuimfrequentie is gedaald van 1,2 ziekmeldingen per medewerker per jaar naar 1,1, zien we een stijging in het gemiddelde verzuimcijfer. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van het langdurige verzuim (langer dan een jaar), terwijl het kortdurend verzuim onder de 43 dagen juist is afgenomen. De samenwerking tussen de ARBO-specialisten van Bedrijfszorg, Human Resource Management (HRM) en de managementteams van de ACM is in 2025 geïntensiveerd met als doel om trends te signaleren en een effectieve aanpak met elkaar te bespreken. Dit wordt in 2026 voortgezet.

## Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2024 voert de ACM een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit. De directies bespreken de resultaten met de medewerkers, stellen actieplannen op en verwerken deze in de werkplannen 2025. De voortgang is onderdeel van de voortgangsrapportages en -gesprekken van de directies met het bestuur. De ACM benut resultaten van het medewerkerstevredenheids-onderzoek bij het opstellen van de Risico Inventarisatie en Evaluatie. Als opvolging daarvan stelt de ACM een Wegwijzer Sociale Veiligheid op, met handelingsperspectief voor leidinggevende en medewerkers over het voorkomen en handelen bij ongewenst gedrag. Daarnaast stelt de ACM de Wegwijzer werkdruk in balans op, met handelingsperspectief voor leiding-gevend en medewerkers. In 2026 brengt de ACM de twee wegwijzers onder

de aandacht met een bewustwordingscampagne voor leidinggevenden en medewerkers.

### **Verduurzaming**

FMH draagt met ingang van 1 juni 2025 ook zorg voor de verduurzaming van de facilitaire dienstverlening, waaronder de catering, de afvalstromen en de werkomgeving. Daarvoor heeft de Rijksoverheid doelen vastgesteld. De ACM zelf handhaaft de interne afspraken over verduurzaming, waaronder het stimuleren van het reizen met de trein in plaats van met de auto of het vliegtuig. Ook in 2025 maakt de ACM zich sterk voor een duurzame mogelijkheid van het gebruik van huurauto's. Deze gebruikt de ACM bij bedrijfsbezoeken vanwege het vertrouwelijke karakter van de toezicht-houdende taak. Met de verhuurder blijft de ACM in gesprek om standaard elektrische varianten aan te bieden. Over de voortgang rapporteert de ACM jaarlijks aan EZ, dat het duurzaamheidsverslag publiceert.

### **Huisvesting**

De voorziene groei van de ACM in 2025 en het aantal beschikbare werkplekken blijft een punt van aandacht. Met regelmaat is overleg met het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en FMH over de (her)huisvesting in het kader van het Rijkshuisvestingstelsel.

### **Diversiteit en inclusie**

Verbinding staat centraal binnen de ACM, met een werkomgeving waar iedereen zich veilig en welkom voelt. Bij de ACM signaleert het team Diversiteit & Inclusie (D&I) trends. Ook organiseert het team evenementen, onder meer voor Internationale Vrouwendag. Team D&I organiseert workshops over onderwerpen zoals 'racisme op de werkvloer' en 'neurodiversiteit en neurodivergentie'. Binnen de ACM zijn ook verschillende medewerkersnetwerken actief, zoals ACM Experience, JongACM en het ACM Roze Netwerk. De ACM is ondertekenaar van het Charter Diversiteit en het Charter Talent naar de Top (TndT). Ook doet de ACM mee aan het Cross Mentoring-programma van TndT voor vrouwelijk talent met managementambities en het programma Cross Cultural Mentoring voor bi-cultureel talent. Meerdere ACM-medewerkers nemen deel als mentee of als mentor. Sociale veiligheid, toegankelijkheid en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag blijven belangrijke thema's binnen de ACM.

### **Vertrouwenspersonen**

De ACM heeft drie onafhankelijke vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen en integriteit. Ze zijn er voor alle medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren of zich op een andere wijze niet veilig voelen op hun werk. De gesprekken met de vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. Naast het begeleiden van collega's doen de vertrouwenspersonen aan voorlichting en geven zij (ongevraagd) advies. Medewerkers van de ACM kunnen ook terecht bij vertrouwenspersonen van EZ, BZK en LVVN.

# Financiële verantwoording ACM 2025

Vanuit financieel-administratief oogpunt bestaat de ACM uit twee delen: het zbo ACM en de ACM-organisatie. De financiële verantwoording van de ACM-organisatie en het zbo ACM worden daarom afzonderlijk verantwoord.

In de financiële verantwoording zijn tabellen opgenomen met cijfers. De cijfers in de tabellen zijn afgrond op hele euro bedragen. Hierdoor kunnen afrondingsverschillen in de tabellen ontstaan.

## Financiële verantwoording ACM-organisatie

De ACM-organisatie is in administratief opzicht een onderdeel van het ministerie van Economische Zaken (EZ) zonder wettelijke verplichting voor een zelfstandige financiële verantwoording. De accountantscontrole wordt uitgevoerd op het niveau van EZ, waar de ACM-organisatie een onderdeel van is. Op deze financiële verantwoording is geen accountantscontrole uitgevoerd. De ACM-organisatie maakt gebruik van het kasstelsel voor haar financiële administratie. De uitgaven en ontvangsten worden verwerkt in de periode waarin ze zich daadwerkelijk voordoen.

## Uitgaven ACM-organisatie

Tabel 25 geeft de stand weer van de uitgaven over 2025 en 2024 van de ACM-organisatie.

**Tabel 25: Uitgaven ACM-organisatie (in euro)**

	2025	2024
<b>Personele uitgaven</b>		
Loonkosten	80.327.544	75.299.334
Inhuur	10.708.692	14.745.633
Reis- en verblijfkosten	1.458.347	1.434.544
Opleidingen	858.434	1.294.925
Overige personeelskosten	472.471	561.375
Landsadvocaat	246.014	315.302
<b>Totaal personeel</b>	<b>94.071.502</b>	<b>93.651.113</b>
<b>Materiële uitgaven</b>		
Huisvesting	6.857.228	4.410.504
Onderzoek	2.296.510	2.247.013
ICT	12.591.616	10.368.302
Facilitaire diensten	525.153	1.281.506
Kantoorinrichting en benodigdheden	1.853.095	1.447.515
Voorlichting en evenementen	683.991	651.223
Overige materiële kosten	144.797	309.364
<b>Totaal materieel</b>	<b>24.952.390</b>	<b>20.715.427</b>
<b>Totale uitgaven</b>	<b>119.023.892</b>	<b>114.366.540</b>

## **Loonkosten**

De loonkosten stijgen ten opzichte van 2024 met 7%. De stijging vloeit voornamelijk voort uit een stijging van de gemiddelde fte's (51 fte stijging) als gevolg van de verdere verambtelijking van de ACM. Daarnaast is er sprake van het effect van de eenmalige loonstijgingen uit het CAO Rijk 2024-2025 voor het volledige jaar 2025.

## **Inhuur**

De uitgaven van externe inhuur dalen als gevolg van de verdere verambtelijking van het ACM over de gehele linie. De vraag naar extra capaciteit doet zich voornamelijk voor op het gebied van ICT-projecten (Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), SIEM/SOC en migratie ODC-Noord).

## **Opleidingen**

De opleidingskosten zijn ten opzichte van 2024 gedaald met 34%. Dit is een gevolg van fasering in de uitvoering van opleidingsactiviteiten, in samenhang met het eerder genoemde uitblijven van zicht op structurele financiering waardoor opleidingsverzoeken beperkter werden goedgekeurd.

## **Huisvesting**

De huisvestingskosten zijn gestegen met 55% in 2025, dit heeft te maken met de overgang naar FM-Haaglanden (FMH) per 1-6-2025 en de daarmee gerelateerde kosten. De inschatting is dat de overgang naar FMH zal leiden tot structureel circa eur 2,1 Mio additionele jaarlijkse meerkosten.

## **ICT<sup>3</sup>**

De ICT-kosten stijgen in 2025 met 21%, deze stijging is voornamelijk gerelateerd aan een continuering van ICT-projecten zoals ODC-Noord (projectkosten en doorbelasting vanuit ODC voor geleverde diensten), het moderniseren van DMS, herinrichten van LCM-REN en door de groei van het aantal fte's zien we een stijging van de hardware- en licentiekosten. De migratie naar ODC-Noord zal naar verwachting leiden tot structureel hogere kosten.

## **Facilitaire diensten**

De facilitaire kosten dalen met 59%. Deze daling heeft te maken met de overgang naar FM-Haaglanden per 1 juni 2025 waardoor de facilitaire kosten nu onder huisvesting verantwoord worden.

## **Kantoorinrichting en benodigheden**

De kosten voor kantoorinrichting en benodigheden stijgen met 28% (eur 0,4 Mio), dit heeft voornamelijk te maken met het betalen van een ICT advies contract. Dit contract wordt voor een termijn van drie jaar afgesloten en betaald.

---

3 Tariefsverhogingen en prijsindexacties inbegrepen.

Tabel 26 geeft de uitsplitsing van de uitgaven van de ACM-organisatie en het ACM zbo weer.

**Tabel 26: Totale uitgaven (in euro)**

			2025	2024 <sup>4</sup>
	ACM Organisatie	ACM zbo	Totaal	Totaal
<b>Directe materiële kosten</b>	2.852.802	-	2.852.802	2.814.533
<b>Resterende kosten op basis van geschreven uren bestaande uit:</b>				
<b>Personele kosten</b>	94.071.502	788.942	94.860.444	94.397.322
<b>+ indirecte materiële kosten</b>	22.099.588	8.799	22.108.387	17.903.399
<b>Totaal personele en indirecte materiële kosten</b>	116.171.090	797.741	116.968.831	112.300.721
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>119.023.892</b>	<b>797.741</b>	<b>119.821.633</b>	<b>115.115.254</b>

<sup>4</sup> Zie tabel 31 voor de uitsplitsing van zbo ACM 2024.

## Ontvangsten ACM-organisatie

Tabel 27 (Ontvangsten ACM-organisatie) geeft de ontvangsten over 2025 en 2024 weer. De ACM berekent kosten door aan de markt op basis van de bijdrageregeling. De hoogte van de bijdragen van de marktorganisaties is vastgelegd in de Regeling doorberekening kosten ACM. Het te ontvangen bedrag per marktcategory kan jaarlijks fluctueren en is afhankelijk van de taakuitoefening van de ACM voor de betreffende marktcategory van het jaar ervoor.

Tabel 27: **Ontvangsten ACM-organisatie (in euro)**

	2025	2024
<b>Telecom</b>		
Elektronische Communicatie	3.253.939	3.796.589
Nummers	2.728.595	3.003.070
Bemiddelingsdiensten	4.150.958	591
<b>Totaal Telecom</b>	<b>10.133.492</b>	<b>6.800.250</b>
<b>Post</b>		
Universele Dienstverlening	601.798	479.472
Niet Universele Dienstverlening	262.500	247.196
Pakketverordening Universele Dienstverlening	19.328	7.188
Pakketverordening Niet Universele Dienstverlening	31.710	39.259
<b>Totaal Post</b>	<b>915.336</b>	<b>773.115</b>
<b>Energie</b>		
Regionale netbeheerders Elektriciteit	3.711.489	2.708.833
Regionale netbeheerders Gas	1.732.542	1.449.096
Landelijk netbeheerder Elektriciteit	4.786.038	4.013.025
Landelijk netbeheerder Gas	2.155.154	1.890.071
Vergunninghouders Warmte	3.431.137	-
<b>Totaal Energie</b>	<b>15.816.360</b>	<b>10.061.025</b>
Melding fusies	2.569.800	2.506.375
Vergunning energieleveranciers	-	5.296
Overige ontvangsten	475.294	548.512
<b>Totale ontvangsten</b>	<b>29.910.282</b>	<b>20.694.573</b>

**Tabel 28a: Ontvangsten sancties (in euro)**

	2025	2024
Ontvangsten sancties	2.194.375	5.832.527
<b>Totaal ontvangsten sancties</b>	<b>2.194.375</b>	<b>5.832.527</b>

**Tabel 28b: Terugbetalingen sancties (in euro).**

	2025	2024
Terugbetaalde sancties	2.545.332	-
<b>Totaal terugbetalingen sancties</b>	<b>2.545.332</b>	<b>-</b>

De sancties worden door de ACM als uitvoeringsorganisaties geïnd in opdracht van EZ, als uitkomst van gerechtelijke procedures. Bovenstaande tabellen geven de ontvangen en terugbetaalde sancties weer. Op basis van de Stroomlijnswet moeten partijen de opgelegde boete binnen 6 of 24 weken betalen. Los van eventueel lopende juridische procedures, ontvangt de ACM namens de Staat binnen deze gestelde termijnen de betalingen van de marktpartijen. Als de rechter in een zaak uitspraak doet en de boete wijzigt of vernietigt, dan zal de ACM namens de Staat terugbetalen. Dit kan vaak meerdere jaren na het opleggen van de boete het geval zijn, daarom is in bovenstaande tabellen onderscheid gemaakt tussen de ontvangsten en de terugbetaalde sancties.

## Openstaande vorderingen ACM-organisatie

Tabel 29a (Openstaande vorderingen ACM-organisatie) geeft een uitsplitsing per categorie van de openstaande vorderingen per 31 december 2025 en per 31 december 2024 weer.

**Tabel 29a: Openstaande vorderingen ACM-organisatie (in euro)**

	2025	2024
<b>Telecom</b>		
<b>Elektronische Communicatie</b>	22.907	9.818
<b>Nummers</b>	203.714	142.145
<b>Bemiddelingsdiensten</b>	12.258	-
<b>Totaal Telecom</b>	<b>238.879</b>	<b>151.963</b>
<b>Post</b>		
<b>Pakketverordening Niet Universele Dienstverlening</b>	6.787	-
<b>Totaal Post</b>	<b>6.787</b>	<b>-</b>
<b>Energie</b>		
<b>Vergunninghouders Warmte</b>	-	1.600.272
<b>Totaal Energie</b>	<b>-</b>	<b>1.600.272</b>
<b>Melding fusies</b>	479.875	445.000
<b>Vergunning energieleveranciers</b>	-	-
<b>Overige vorderingen</b>	349.944	700.863
<b>Totaal openstaande vorderingen</b>	<b>1.075.485</b>	<b>2.898.098</b>

## Energie

Ten behoeve van de Vergunningshouders Warmte heeft als een gevolg van een rekenfout in de beschikkingskosten 2024 de doorbelasting ad eur 1,6 Mio pas eind december 2024 plaatsgevonden en zijn deze ontvangsten niet in 2024 binnengekomen, maar als vordering verantwoord. In 2025 zijn deze ontvangsten binnengekomen (zie ook tabel 25).

## Overige vorderingen

De overige vorderingen bestaan voor het grootste deel (eur 0,3 Mio) op de afwikkeling van een oude sanctie (langlopend faillissement).

Tabel 29b: Openstaande vorderingen sancties (in euro)

	2025	2024
<b>Openstaande vorderingen sancties</b>	21.654.673	25.406.223
<b>Berekende wettelijke rente</b>		
<b>Totaal ontvangsten sancties</b>	<b>21.654.673</b>	<b>25.406.223</b>

In tabel 29b (Openstaande vorderingen sancties) zitten ook de verbeurde dwangsommen<sup>5</sup> die nog niet betaald zijn, maar waarover wel een invorderingsbesluit is genomen.

Tabel 29c: Mutatie openstaande sancties in 2025 (in euro)

	2025
<b>Stand per 31-12-2024</b>	25.406.223
<b>Opgelegde sancties</b>	185.463
<b>Ontvangsten op sancties</b>	-2.194.375
<b>Afname vorderingen als gevolg van gerechtelijke uitspraken en buiten invorderingstelling</b>	-1.742.638
<b>Mutatie openstaande sancties</b>	-3.751.550
<b>Stand per 31-12-2025</b>	<b>21.654.673</b>

Het genoemde bedrag bij 'Afname vorderingen als gevolg van gerechtelijke uitspraken en buiten invorderingstelling' wordt gevormd door met name gerechtelijke uitspraken. De post: afname vorderingen ad. Eur 1.742.638 heeft betrekking op de afboekingen op sancties inclusief de wettelijke rente.

<sup>5</sup> Een verbeurde dwangsom ontstaat wanneer een bedrijf niet voldoet aan een opgelegde last (herstelmaatregel) binnen de gestelde termijn, waardoor het boetebedrag opeisbaar wordt. Dit dient als prikkel om overtredingen te staken, met risico op invordering van hoge bedragen bij uitblijven van actie.

## Verdeling uitgaven naar marktorganisaties

In het Besluit doorberekening kosten ACM en de wijziging hierop is geregeld hoe de ACM kosten aan marktorganisaties ten laste legt. Volgens dit besluit worden de ontvangsten van het betreffende jaar gebaseerd op de gerealiseerde uitgaven van het jaar ervoor. De marktcategorieën en de verdeelsleutel zijn nader bepaald in de nota van toelichting bij het Besluit doorberekening kosten ACM van 27 oktober 2014, respectievelijk 10 december 2014 en Besluit van 18 december 2019 tot wijziging van het Besluit doorberekening kosten ACM in verband met uitbreiding van het toezicht op de sectoren post en luchtvaart.

Per sector rekent ACM de door te belasten uitgaven toe aan de betreffende categorieën. Voor elke categorie heeft de ACM één of meer tijdschrijfcodes, zodat de kosten aan de juiste categorie worden toegerekend. Dit gebeurt als volgt:

Per categorie worden de directe materiële kosten bepaald. Deze kosten bestaan uit de rechtstreeks aan de marktcategorie toe te rekenen kosten. Vervolgens wordt het resterende bedrag bepaald, bestaande uit de indirecte materiële kosten en de personele kosten. Deze kosten worden naar rato toegerekend op basis van geschreven uren per categorie.

Tabel 30 (Overzicht doorberekening kosten ACM) geeft inzicht in de verdeling van de totale door te belasten uitgaven van de ACM-organisatie en het zbo ACM over marktorganisaties op basis van het "Besluit doorberekening kosten ACM". Het in de kolom 'Totaal aandeel' genoemde bedrag geeft het aan de marktorganisaties door te belasten bedrag weer. Het geeft dus niet het totaalbedrag aan, dat aan die sector is besteed. Zo worden bijvoorbeeld sanctietrajecten in één van de gereguleerde sectoren niet doorbelast aan de marktorganisaties, maar aan de Staat.

Het bedrag per marktategorie kan per jaar fluctueren. Dit komt omdat in het ene jaar voor de taakuitoefening van de ACM meer of minder onderzoeken nodig zijn dan in het andere jaar.

Tabel 30: Overzicht doorberekening kosten ACM (in uren en euro)

Doorberekening kosten ACM organisatie en zbo ACM

				2025	2024
	Directe uren	Directe materiële uitgaven	Personele & indirecte uitgaven op basis van aandeel uren	Totaal aandeel	Totaal aandeel
	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
<b>Telecom</b>					
Openbare elektronische communicatiediensten, -netwerken en bijbehorende faciliteiten	20.473	46.333	3.255.982	3.302.315	3.331.744
Nummers	14.827	-	2.358.078	2.358.078	3.028.642
<b>Subtotaal Telecom</b>	<b>35.300</b>	<b>46.333</b>	<b>5.614.060</b>	<b>5.660.393</b>	<b>6.360.386</b>
<b>Post</b>					
Universele postdienst	3.080	-	489.928	489.928	617.999
Niet-universele postdienst	1.672	-	265.984	265.984	262.492
Pakketverordening universele UD	123	-	19.487	19.487	19.328
Pakketverordening niet UD	147	-	23.326	23.326	38.224
<b>Subtotaal Post</b>	<b>5.022</b>	<b>-</b>	<b>798.725</b>	<b>798.725</b>	<b>938.043</b>
<b>Energie</b>					
Regionaal netbeheer Elektriciteit	36.552	34.491	5.812.992	5.847.483	3.711.489
Regionaal netbeheer Gas	12.619	34.491	2.006.867	2.041.359	1.732.542
Landelijk netbeheer Elektriciteit	39.839	254.658	6.335.837	6.590.494	4.826.538
Landelijk netbeheer Gas	14.699	34.491	2.337.629	2.372.120	2.195.654
Warmtelevering	16.979	147.511	2.700.184	2.847.695	1.834.308
<b>Subtotaal Energie</b>	<b>120.688</b>	<b>505.642</b>	<b>19.193.509</b>	<b>19.699.151</b>	<b>14.300.531</b>

	Directe uren	Directe materiële uitgaven	Personele & indirecte uitgaven op basis van aandeel uren	2025 Totaal aandeel	2024 Totaal aandeel
	in uren	in euro	in euro	in euro	in euro
<b>Vervoer</b>					
Registerloodsen	948	-	150.765	150.765	93.361
Luchtvaart	5.108	495	812.284	812.779	500.193
<b>Subtotaal Vervoer</b>	<b>6.056</b>	<b>495</b>	<b>963.049</b>	<b>963.544</b>	<b>593.554</b>
<b>Financieel</b>					
Betalingsverkeer	953	-	151.564	151.564	91.394
<b>Subtotaal Financieel</b>	<b>953</b>	<b>-</b>	<b>151.564</b>	<b>151.564</b>	<b>91.394</b>
<b>Totaal marktorganisaties</b>	<b>168.019</b>	<b>552.470</b>	<b>26.720.907</b>	<b>27.273.377</b>	<b>22.283.908</b>
<b>Rijksoverheid</b>					
Staat/schatkist	567.475	2.300.332	90.247.924	92.548.256	92.831.348
<b>Totaal</b>	<b>735.494</b>	<b>2.852.802</b>	<b>116.968.831</b>	<b>119.821.633</b>	<b>115.115.256</b>

## Financiële verantwoording zbo ACM

Deze paragraaf bevat de financiële verantwoording van het zelfstandig bestuursorgaan (zbo) ACM. Het zbo ACM bestaat enkel uit het bestuur van de ACM. De administratie van het zbo ACM is een kasadministratie, gevoerd binnen de administratie van EZ.

### Uitgaven en ontvangsten zbo ACM

Tabel 31 geeft de stand weer van de uitgaven en ontvangsten over 2025 en 2024.

Tabel 31: Totale uitgaven en ontvangsten van het ACM zbo (in euro)

	2025	2024
<b>Personele uitgaven</b>		
Loonkosten	770.886	728.551
Reiskosten binnenland	29	159
Reis- en verblijfkosten buitenland	11.769	9.749
Opleidingen	6.258	7.750
<b>Totaal personeel</b>	<b>788.942</b>	<b>746.209</b>
<b>Materiële uitgaven</b>		
Contributies en lidmaatschappen	8.799 <sup>6</sup>	2.504
<b>Totaal materieel</b>	<b>8.799</b>	<b>2.504</b>
<b>Totale uitgaven</b>	<b>797.741</b>	<b>748.713</b>
Ontvangsten	162.000	162.000
<b>Totale ontvangsten</b>	<b>162.000</b>	<b>162.000</b>

Het zbo ACM had per 31 december 2025 geen openstaande vorderingen.

6 Dit betreffen krant abonnementen, eur 6k van de eur 9k gepresenteerde contributies en lidmaatschappen in tabel 31 heeft betrekking op de ACM organisatie en niet het zbo ACM.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Afkortingen

Afkorting	Betekenis
ACM	Autoriteit Consument en Markt
AFM	Autoriteit Financiële Markten
AI	Artificiële Intelligentie
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	Application Programming Interface
Awb	Algemene wet bestuurswet
BIO	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CBb	College van Beroep voor het bedrijfsleven
CIKP	Consumenten in kwetsbare posities
CIO	Chief Information Officer
CPC-netwerk	Consumer Protection Cooperation Network
CSDDD	Corporate Sustainability Due Diligence Directive
BV	Bedrijfsvoering
DBV	Directie Bedrijfsvoering
D&I	Diversiteit & inclusie
DMA	Digital Markets Act
DMS	Document Management Systeem
DM	Directie mededinging
DSA	Digital Services Act
DZ	Directie zorg
EB	Economisch Bureau
EC	Europese Commissie

Afkorting	Betekenis
EEA	European Accessibility Act
EU	Europese Unie
EHRM	Europees Hof voor de Rechten van de Mens
EZ	Ministerie van Economische Zaken
FG	Functionaris gegevensbescherming
HRM	Human resource management
HSL	Hogesnelheidslijn
ICS	International Card Services
IV	Informatievoorziening
I&W	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Iw	Instellingswet
KGG	Ministerie van Klimaat en Groene Groei
LVVN	Ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur
Mw	Mededingingswet
NCT	New Competition Tool
NMa	Nederlandse Mededingingsautoriteit
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
OGSM	Objectives, Goals, Strategies & Measures
OR	Ondernemingsraad
P&C	Planning & Control
P2B	Platform-to-Business verordening
RvA	Raad van Advies
RVB	Rijksvastgoedbedrijf

Afkorting	Betekenis
SDT	Samenwerkingsplatform digitale toezichthouders
TDA	Taskforce Data en Algoritmen
TndT	Talent naar de Top
UHT	Uitvoerbaarheid- en handhaafbaarheidstoets
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VHT	Vereniging herwinning textiel
EVRM	Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de fundamentele vrijheden
Wcw	Wet collectieve warmte
Woo	Wet open overheid
Wjsg	Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens
zbo	Zelfstandig bestuursorgaan
ZINL	Zorginstituut Nederland

## Bijlage 2: Realisatie Jaarplan 2025

De ACM stelt haar doelen en bijbehorende acties voor 2025 vast in een ACM-breed jaarplan. Mede op basis hiervan maken de directies ook eigen, onderling afgestemde jaarplannen die worden goedgekeurd door het bestuur. Onderstaande tabel somt de voorgenomen acties op uit het ACM-brede jaarplan en de behaalde resultaten, met verwijzing naar het paginanummer in het jaarverslag voor meer toelichting. Omdat dit alleen ziet op de acties uit het ACM-brede jaarplan en niet de jaarplannen van de directies, geven de resultaten geen volledige weergave van alle activiteiten van de ACM. Daarvoor wordt verwezen naar de inhoud van dit jaarverslag.

ACM voert haar missie uit door: toegankelijke voorlichting en communicatie aan mensen en bedrijven; schadelijke gedragingen van bedrijven te voorkomen, hiertegen op te treden, of regels op te stellen; onderzoek te doen naar de werking van markten; gevraagd en ongevraagd te adviseren hoe markten beter kunnen werken

Voorgenomen acties	Resultaten	Blz.
Doorontwikkeling herkenbare ACM-brede voorlichtingsformats.	Consumenten en bedrijven kunnen op de websites acm.nl en acmconswijzer.nl veel informatie en voorlichting vinden. De redactie van de ACM werkt continu aan verbeteringen van de websites. Daarnaast werkt de ACM vanaf 2025 met telemarketingformulieren en heeft de ACM veel geïnvesteerd in de verdere professionalisering van de behandeling van openbaarmakingsverzoeken door het aanpassen van de organisatie, werkprocessen, overlegstructuren en formats. Verdere doorontwikkeling loopt door in 2026.	41, 67
Campagnes ACM ConsuWijzer en het bedrijvenloket.	De ACM houdt een voorlichtingscampagne voor consumenten over garantie en een over misleidende kortingen. Ook ontwikkelt de ACM campagnes, video's en online hulpmiddelen om consumenten en bedrijven te informeren over hun rechten en plichten bij online aankopen en het gebruik van platforms. De ACM publiceert korte uitlegvideo's op sociale media waarin de meest voorkomende problemen worden toegelicht.	24, 30, 33
Uitvoeren geharmoniseerde aanpak voor marktonderzoeken.	In 2025 publiceert ACM een werkwijze voor het uitvoeren van marktonderzoeken. De uitvoering van de marktonderzoeken loopt door in 2026.	36 t/m 40
Selectie handhavings- en marktonderzoeken in onderling afgestemde plannen toezichtsdirecties.	Werkplannen van directies zijn onderling afgestemd en hebben aandacht voor handhavings- en marktonderzoeken.	64

**ACM bereikt meer maatschappelijke impact door: met het oog op de missie scherpere keuzes te maken in wat zij wel en niet (meer) doet; die keuzes op zo'n effectief en efficiënt mogelijke manier uit te voeren; wendbaar te zijn in veranderende omstandigheden; datagedreven toezicht te houden en innovatieve instrumenten in te zetten waar dat effectief is.**

Voorgenomen acties	Resultaten	Blz.
Implementeren toezichtvisie, inclusief rol communicatie.	In 2025 stelt ACM een nieuwe toezichtvisie op. Deze visie gaat in op alle instrumenten uit de gereedschapskist van de ACM en is in 2026 gepubliceerd.	14, 63
Gesprekken binnen alle directies en ACM-breed over maatschappelijke impact en hoe dat effectief en efficiënt te bereiken.	De ACM publiceert in 2025 een toezichtvisie, voert geregeld evaluaties en effectmetingen uit en houdt gesprekken binnen directies over de mens centraal in ons toezicht.	13, 56 t/m 61, 63
Prominente aandacht voor strategische doelen en resultaten in het jaarplan/ jaarverslag.	In zowel het jaarplan als het jaarverslag staan het missiegedreven toezicht en de strategische doelen centraal.	-
Wetgevingsbrief bij het jaarverslag.	Bij het jaarverslag is de wetgevingsbrief gepubliceerd.	-

**ACM is in de ogen van de samenleving een gezaghebbende toezichthouder door: de buitenwereld, alleen of samen met andere toezichthouders, actief tegemoet te treden met nieuwe initiatieven; op basis van op feiten gebaseerde analyses oog te hebben voor alle publieke belangen.**

Voorgenomen acties	Resultaten	Blz.
Herziening externe communicatie/publicatie strategie.	In 2026 wordt verder vorm gegeven aan de modernisering van de huisstijl(middelen) en merkstrategie.	-
Herkenbaar format Uitvoerbaarheid- en handhaafbaarheidstoets nieuwe stijl.	ACM ontwikkelt en implementeert een herkenbaar format voor Uitvoerbaarheid- en handhaafbaarheidstoetsen. Dit was een van de producten van het Integraal plan van Aanpak.	63
Uitvoeren acties n.a.v. reputatieonderzoek.	Acties die uit het reputatieonderzoek volgen zijn opgenomen in het jaarplan 2026, zoals het moderniseren van de huisstijl(middelen) en merkstrategie.	-
Leidende rol in het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders (SDT).	Het SDT organiseert (onder leiding van ACM) het symposium 'Hoe toezicht bijdraagt aan een eerlijke, veilige en open online samenleving'. De voorzitter van het bestuur van de ACM is tevens voorzitter van het SDT en de ACM verzorgt de secretarisrol.	13, 25
Onderzoek naar andere nuttige samenwerkingsplatformen.	De ACM schrijft samen met Zorginstituut Nederland (ZINL) en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) een advies aan de minister van VWS over maatschappelijk aanvaardbare uitgaven aan geneesmiddelenprijzen. De ACM doet voorstellen aan de Europese Commissie om de samenwerking te verbeteren tussen de Commissie en de nationale mededingingsautoriteiten en tussen die autoriteiten onderling.	32

**ACM is een aantrekkelijke werkgever door: een missiegedreven cultuur gericht op maatschappelijke impact; een open en inclusieve werkomgeving.**

<b>Voorgenomen acties</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Blz.</b>
Herijken en uitvoeren strategische P&O-agenda.	In 2025 stelt ACM vanuit het Integraal Plan van Aanpak voor de strategische P&O agenda een leiderschapsvisie vast. De P&O agenda wordt voortgezet in 2026.	63
Follow up actieplan Medewerkerstevredenheidsonderzoek.	De resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn besproken met de medewerkers en waar nodig actie maatregelen getroffen. Acties komen terug in de voortgangsrapportages en werkplannen van de directies in 2025.	72

**ACM heeft een professionele bedrijfsvoering en er is een kostenbewuste cultuur doordat: directies integraal verantwoordelijk zijn voor hun budget, personeel, output en compliance; alle collega's actief bijdragen aan het verbeteren van de efficiëntie en effectiviteit van de hele organisatie.**

<b>Voorgenomen acties</b>	<b>Resultaten</b>	<b>Blz.</b>
Uitvoeren programma Inzicht&Verantwoording.	In 2025 wordt het programma Inzicht&Verantwoording als een van de lopende verbetertrajecten samengebracht in één Integraal Plan van Aanpak.	15, 63
Onderzoek en vervolgstappen zbo-status.	In 2025 worden twee onderzoeken naar de organisatievorm van de ACM afgerond: een verkenning vanuit Price Waterhouse & Coopers en een rapport namens bestuurlijk adviseurs Borstlap & De Leeuw. De daarin opgenomen adviezen concluderen dat toekomstbestendig toezicht het beste wordt geborgd als de ACM een zbo met eigen rechtspersoonlijkheid wordt. Vervolgstappen kregen onder andere vorm in het Integraal Plan van Aanpak en zijn onderdeel van gesprekken met EZ.	64
Versterken organisatie-inrichting.	De ACM versterkt in 2025 de structuur van de organisatie met het formaliseren van meerdere veranderingen, zoals besluit tot een integratie van de directies Zorg en Mededinging, de aansluiting op de rijksbrede facilitaire dienstverlener FMHaaglanden en de afsplitsing van het i-Domein (IV, en ICT) van DBV. Een volledige herziening van het Organisatiebesluit volgt naar verwachting in 2026.	69

## Bijlage 3: Overzicht nieuwsberichten en blogs

Datum	Titel
16-1-2025	ACM: Strenger toezicht op informatieplicht telecombedrijven en nader onderzoek prijzen budgetsegment internetdiensten
17-1-2025	ACM: brancheorganisaties chiropractiesector bemoeien zich niet langer met kortingen leden
17-1-2025	Energiemonitor ACM: Gasprijs gestegen, vulgraad gasopslagen gedaald
28-1-2025	Advies aan VWS: verplicht openheid zorginformatiesystemen om innovatie te bevorderen
28-1-2025	Verisure past werving en contracten aan onder druk toezichthouder ACM
3-2-2025	ACM vanaf nu bevoegd toezicht te houden op de Digital Services Act
5-2-2025	ACM start in 2025 vijf nieuwe brede onderzoeken naar marktproblemen
6-2-2025	ACM tikt internationaal bedrijf op de vingers wegens aanwijzingen marktmanipulatie op groothandelsmarkt gas
6-2-2025	Data Governance Act: eerste Nederlandse registratie databemiddelingsdienst een feit
6-2-2025	ACM: KPN mag Open Tower Company onder voorwaarden overnemen
7-2-2025	ACM: Netbeheerder Liander mag experimenteren met flexibele contracten
12-2-2025	Focus Energie 2025: ACM zet in op aanpak netcongestie, consumentenbescherming en eerlijke verdeling van netkosten
13-2-2025	Energiemonitor ACM: nieuwe vaste contracten tot 3% duurder
14-2-2025	ACM: samenwerking natuursteensector helpt bedrijven productieketen te verduurzamen
19-2-2025	Energieleverancier Kikker Energie lost financiële problemen op na ingrijpen ACM

Datum	Titel
20-2-2025	Blog Paul de Bijl: Industriebeleid, schaalgrootte en strategische onafhankelijkheid
21-2-2025	Palletverkoper Foresco mag DWP en Vierhouten overnemen, ACM toetst strategie 'kralen rijgen'
21-2-2025	Manon Leijten herbenoemd als bestuurslid van de ACM
24-2-2025	ACM waarschuwt leveranciers van hondenvoer: dierenspecialzaken moeten zelf hun prijzen bepalen
28-2-2025	Aanbieder alarmsystemen voor senioren gaat gedupeerden compenseren na ingrijpen ACM
4-3-2025	ACM scherpt regels aan zodat warmteleveranciers duidelijker rapporteren over financiële rendement
7-3-2025	ACM start onderzoek naar overname Ziemann door geldtransporteur Brink's
10-3-2025	ACM bevoegd om onderzoek te doen naar naleving Digital Markets Act
11-3-2025	Reactie uitspraak CBb: ACM is zelfstandig bevoegd een prioriteringskader vast te stellen
13-3-2025	Energiemonitor ACM: Terugleverkosten voor huishoudens met zonnepanelen 10% omhoog
14-3-2025	Wereld Consumentendag: record aantal meldingen bij de ACM
14-3-2025	Reactie ACM op onderzoek Bekostiging Elektriciteitsinfrastructuur
18-3-2025	ACM-jaarverslag 2024: gerichte interventies om markten goed te laten werken
21-3-2025	ACM en Europese consumententoezichthouders: gebruik online valuta in games moet duidelijker om consumenten te beschermen
26-3-2025	ACM: duidelijke keuzes nodig voor de toekomst van elektriciteitssysteem

Datum	Titel
26-3-2025	ACM: Meer tijd nodig om klachten Schipholtarieven te beoordelen
27-3-2025	FixitFaster heeft praktijk aangepast en is gestopt met incasso na interventie ACM
28-3-2025	ACM gaat strenger toezien op naleving regels telemarketing
3-4-2025	ACM: FincoEnergies mag Oliehandel Klaas de Boer onder voorwaarden overnemen
3-4-2025	ACM Telecommonitor Q4: Glasvezeluitrol blijft groeien, maar niet overal even snel
3-4-2025	ACM: Energiedelen biedt kansen voor energiegemeenschappen en appartementencomplexen die duurzame energie opwekken
8-4-2025	Na gesprekken met ACM betaalt International Card Services te hoge vergoedingen voor ICS Go Card terug
9-4-2025	ACM: Energierekening stijgt, huishoudens kunnen besparen met beter contract
14-4-2025	ACM: Onduidelijkheid over wederverkopers en opzegvergoedingen bemoeilijkt goed geïnformeerde keuze voor nieuw energiecontract
17-4-2025	ACM onderzoekt opzegdrempels bij telecomaanbieders
17-4-2025	Blog Paul de Bijl: importheffingen en concurrentie
22-4-2025	ACM werkt aan nieuw besluit voor voorrang maatschappelijke projecten op stroomnet
24-4-2025	ACM roept bedrijven in levensmiddelensector op hun duurzaamheidsclaims te controleren
24-4-2025	ACM zet met ontwerpbesluit voor groepstransportovereenkomst belangrijke stap voor energiehub
25-4-2025	Europese Commissie accepteert verwijzingsverzoek ACM over overname Downtown door Universal Music Group
25-4-2025	Blog Martijn Snoep: Mededingingsautoriteiten hebben rol bij wegnemen drempels voor nieuwe Europese aanbieders

Datum	Titel
1-5-2025	ACM: aanvullende maatregelen nodig voor betaalbare nettarieven waterstoftransport
7-5-2025	ACM introduceert de DSA-check
8-5-2025	ACM beboet dropshipper voor onduidelijke informatie over leveren en retourneren bestellingen
12-5-2025	Speerpunten van het ACM-toezicht op de digitale economie in 2025
13-5-2025	ACM presenteert onderzoeksplan huisdierenzorg en nodigt betrokkenen uit mee te denken
15-5-2025	Energiemonitors ACM: Gasprijs verder gedaald, overstappen beter contract blijft lonen
19-5-2025	Benoeming eerste Nederlandse betrouwbare flagger onder de DSA ophanden
26-5-2025	ACM en Europese consumententoezichthouders: SHEIN moet website aanpassen
26-5-2025	ACM stelt tarieven landelijk gastransport 2026 vast
3-6-2025	Save the date: symposium 'Hoe toezicht bijdraagt aan een veilige digitale samenleving'
4-6-2025	ACM: maximumtarief warmte minder afhankelijk van prijsschommelingen door nieuwe rekenmethode
4-6-2025	ACM: tariefverhoging Schiphol niet onredelijk
5-6-2025	ACM roept bedrijven op zich voor te bereiden op regels toegankelijkheid websites en apps
6-6-2025	ACM: vervolgonderzoek nodig naar overname Unox door Zwanenberg
12-6-2025	ACM Post- en pakketmonitor 2024: meer pakketten, minder post – én dalende betrouwbaarheid
12-6-2025	VodafoneZiggo erkent verantwoordelijkheid voor hele keten van telefonische werving

Datum	Titel
19-6-2025	ACM waarschuwt voor telefonische verkoop thuisbatterijen: hang op of neem het gesprek op
19-6-2025	Burgers spreken zich uit: geneesmiddelen zijn belangrijk, maar niet tegen elke prijs
20-6-2025	Energiemonitor ACM: Gasprijs licht gestegen, recordhoeveelheid LNG aangevoerd
26-6-2025	ACM vraagt reactie op nieuw ontwerpbesluit voorrang maatschappelijke projecten op stroomnet
27-6-2025	ACM stelt strenge voorwaarden aan overname RTL Nederland door DPG Media
30-6-2025	ACM: versobering postdienst onvermijdelijk, betrouwbaarheid van alle post moet wel verbeteren
1-7-2025	ACM controleert risicobeheer marktpartijen bij algoritmische handel op de groothandelsmarkten energie
2-7-2025	Marktonderzoek ACM computergestuurde consumentenprijzen in de luchtvaartsector: onderzoeksrapport en consultatie
4-7-2025	Martijn Snoep herbenoemd als bestuursvoorzitter van de ACM
7-7-2025	Blog Martijn Snoep: Verkiezingsaandacht voor marktmacht
8-7-2025	Telecommonitor eerste kwartaal 2025: meerderheid huishoudens online via glasvezel
8-7-2025	ACM onderzoekt bijdrage batterijsystemen en elektrolyzers aan elektriciteitsnet
8-7-2025	Inschrijving voor het symposium van het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders nu geopend
10-7-2025	ACM waarschuwt: winkeliers moeten voldoen aan garantieregels
10-7-2025	ACM Onderzoek meten warmteverbruik: leveranciers aan zet voor betere transparantie en dienstverlening
15-7-2025	Onderzoek ACM: Financiële gezondheid energieleveranciers verder verbeterd

Datum	Titel
16-7-2025	ACM: Ruim 90% deelnemers energiemarkten van buiten de EU voldoet aan eis aanwijzen lokale vertegenwoordiger
17-7-2025	ACM zet volgende stap in strenger toezicht ongewenste verkooptelefoontjes
23-7-2025	Vuldoel gasopslagen gehaald, hoge elektriciteitsprijzen op windstille zomeravond
24-7-2025	Energieleveranciers informeren klanten beter over opzegvergoedingen na onderzoek ACM
25-7-2025	ACM wacht met oordeel over commissie van Apple vanwege gesprekken Apple en EC
12-8-2025	Na stroom klachten en actie ACM stopt website Cvneed met aannemen nieuwe klanten
13-8-2025	ACM wijst online platforms op hun verantwoordelijkheid in verkiezingstijd
14-8-2025	ACM kijkt naar duurzaamheidsclaims in de koffie- en cacaosector
18-8-2025	ACM waarschuwt voor UltraCool verkoper van lingeniermerk SAPPH via shopsapph.com
26-8-2025	Veel gebruikers onbekend met hun rechten op online platforms, ACM start voorlichtingscampagne
9-9-2025	ACM start DSA-onderzoek naar Snapchat vanwege illegale handel vapes aan minderjarigen
10-9-2025	Garantie maar 2 jaar? Vaak niet waar! ACM opent pop-up Garantiewinkel op Utrecht CS
11-9-2025	De Bijenkorf past onduidelijke duurzaamheidsclaims aan na actie ACM
11-9-2025	ACM publiceert conceptleidraad voor bedrijven over Europese Data Act
12-9-2025	Winstgevendheid biologische boeren onder druk, ACM adviseert pakket maatregelen
12-9-2025	ACM: onzekerheid over betaalbaarheid groot struikelblok bij overstap naar warmtenet

Datum	Titel
16-9-2025	ACM: Huishoudens betalen in 2026 €25 per jaar meer aan nettarieven gas en elektriciteit
18-9-2025	ACM start onderzoek naar prijzen van boodschappen in Nederlandse supermarkten
19-9-2025	ACM wil eerlijke kortingen om consumenten te beschermen tegen misleiding
19-9-2025	Energiemonitor ACM: Tarieven licht gedaald, start verwarmingsseizoen goed moment om energiecontract te checken
22-9-2025	ACM stimuleert energietransitie en aanpak overvol stroomnet met nieuwe regels voor netbeheerders
26-9-2025	ACM waarschuwt voor telefonische verkoop van thuisbatterijen door Opslagplan
26-9-2025	Mickie Schoch directeur Telecom Vervoer en Post bij ACM
30-9-2025	ACM start onderzoek naar misbruik machtspositie door internationale softwareleverancier
30-9-2025	Videoverslag symposium van het Samenwerkingsplatform Digitale Toezichhouders
2-10-2025	ACM publiceert tariefvoorstellen regionale netbeheerders en TenneT voor 2026
7-10-2025	Telecommonitor tweede kwartaal 2025: significante stijging in mobiel data verbruik
10-10-2025	Na interventies van de ACM rapporteren alle energieleveranciers nu goed over herkomst elektriciteit
14-10-2025	Blog Martijn Ridderbos: Ketenverantwoordelijkheid en goed werkende markten
16-10-2025	Beter beleid nodig voor aanvaardbare prijzen van dure medicijnen
16-10-2025	KPN compenseert klanten voor misgelopen korting na actie ACM
17-10-2025	Energiemonitor ACM: leveranciers moeten klanten goed informeren over belangrijke veranderingen in 2027

Datum	Titel
21-10-2025	ACM waarschuwt voor telefonische verkoop van energiecontracten met volmachten
23-10-2025	Unilever past duurzaamheidsclaims aan na actie ACM
29-10-2025	Toegang tot platformgegevens voor erkende onderzoekers onder de DSA
31-10-2025	ACM: EETRIP is warmteleverancier van bewoners De Trip in Utrecht en moet zich houden aan de Warmtewet
6-11-2025	21 luchtvaartmaatschappijen passen misleidende claims aan na actie Europese toezichthouders
11-11-2025	ACM: locatiesturing belangrijk, implementatie van andere maatregelen nu eerst op orde brengen
17-11-2025	ACM doet inval bij aannemers na aanbesteding gemeente
18-11-2025	Energiemonitor ACM: vergelijkbaarheid van contracten moet beter
18-11-2025	ACM werkt samen met Europese Commissie aan onderzoek naar clouddiensten
20-11-2025	ACM ziet nog veel misleidende kortingen en adviseert: eerst checken, dan bestellen
24-11-2025	ACM vanaf nu bevoegd om toezicht te houden op de Data Act
26-11-2025	ACM: netbeheerders moeten meer prioriteit geven aan maatregelen die slimmer netgebruik mogelijk maken
27-11-2025	ACM stelt tarieven 2026 regionale netbeheerders en TenneT vast
5-12-2025	ACM stelt maximale warmtetarieven 2026 vast
5-12-2025	Eerste boete voor niet naleven DSA: 120 mln voor X
8-12-2025	ACM: aardappeltelers Farm Frites krijgen meer tijd om te beslissen over wijziging contract

Datum	Titel
11-12-2025	Blog Paul de Bijl: Externe effecten in de aandachtseconomie
12-12-2025	ACM: Voorrang maatschappelijke projecten blijft mogelijk met nieuw prioriteringskader
16-12-2025	ACM: energiehandelaren beperken risico's van algoritmehandel, maar verdere verbeteringen nodig
17-12-2025	ACM: terugleverkosten zonnestroom niet onredelijk, contracten wel moeilijk te vergelijken
18-12-2025	ACM: bescherm huisdiereigenaren tegen risico op hogere prijzen en overbehandeling
18-12-2025	ACM Telecommonitor: ook in derde kwartaal 2025 forse stijging mobiele dataverbruik
18-12-2025	Meubelwinkel Velderhof maakt afspraken over werkwijze met toezichthouder ACM
18-12-2025	ACM: Tergouw moet administratie in orde brengen en voldoen aan wettelijke eisen netbeheerders en leveranciers
19-12-2025	ACM: Energiehubs kunnen groepstransportovereenkomst aanvragen bij hun netbeheerder
19-12-2025	Energiemonitor ACM: Gasprijs laag, energietarieven fors gedaald in 2025