



Schriftelijke inbreng rondetafelgesprek

Diergeneeskundige zorg (buiten veehouderij)

Zaaknummer : ACM/25/194293
Datum : 4 september 2025
Onderwerp : Schriftelijke inbreng ACM voor rondetafelgesprek Toekomst van de diergeneeskundige zorg (buiten de veehouderij) op 25 september 2025

In het kort

- De Autoriteit Consument en Markt (ACM) doet onderzoek naar de markt voor medische zorg voor huisdieren.¹
- Het onderzoek richt zich op drie thema's.
 - 1) **Het keuzeproces en de informatiepositie van huisdiereigenaren.** Omdat behandelingen complex zijn en huisdiereigenaren minder kennis hebben dan de dierenarts doen we gedragsonderzoek naar het keuzeproces.
 - 2) **De keuzemogelijkheden voor huisdiereigenaren in de regio.** Omdat er een vermoeden is dat door overnames in de afgelopen jaren er in sommige regio's een beperkt aanbod en minder concurrentie is waardoor zorgaanbieders hogere prijzen kunnen vragen.
 - 3) **De bedrijfsvoering en strategieën van zorgaanbieders.** Omdat er een vermoeden is dat door de opkomst van grote ketens nieuwe bedrijfsmodellen zijn ontstaan die meer gericht zijn op winstmaximalisatie en daarmee een negatief effect kunnen hebben op de werking en de uitkomsten van de markt.
- De ACM deelt in deze schriftelijke inbreng waarom ze deze markt onderzoekt, de stand van zaken van het onderzoek en enkele oplossingsrichtingen voor aanbevelingen, zoals het belang van modernere en effectievere instrumenten om de werking van de markt te verbeteren.
- De ACM kan marktonderzoeken doen om beter inzicht te krijgen in hoe een markt werkt en in welke mate problemen (zoals marktmacht) zich voordoen, ook zonder een vermoeden van overtreding van regels. De ACM verwacht eind 2025 de resultaten te kunnen presenteren. Betrokkenen uit de sector krijgen de ruimte om hierop te reageren.

Inleiding

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) is een onafhankelijke markttoezichthouder met als missie markten goed te laten werken voor alle mensen en bedrijven, nu en in de toekomst. De ACM bewaakt de concurrentie, beschermt consumentenbelangen en reguleert specifieke sectoren, zoals energie, telecom, vervoer en post.

Aanleiding marktonderzoek

Meer dan de helft van de Nederlanders heeft een huisdier. Voor de zorg voor hun huisdier kunnen zij terecht bij dierenartsen. Maar er zijn ook zorgen over deze markt. Huisdiereigenaren voelen zich regelmatig overvallen door hoge kosten en moeten vooral bij spoedzorg onder tijdsdruk een lastige en emotioneel beladen keuze maken. Er zijn aanwijzingen voor een groeiende vraag naar medische zorg voor huisdieren: er zijn steeds meer behandelingen mogelijk en huisdiereigenaren lijken ook steeds meer te willen. Verder lijkt er een tekort aan dierenartsen en assistenten te zijn. Hierdoor neemt de druk op de beroepsgroep toe. De ACM ontvangt signalen over een gebrek aan keuzemogelijkheden en hoge tarieven voor huisdiereigenaren in sommige regio's, met name voor spoedzorg buiten reguliere openingstijden. Er bestaan zorgen over de opkomst van grote ketens (en private equity) die mogelijk meer dan andere zelfstandige dierenartspraktijken naar hoge rendementen (winstmaximalisatie)

¹ Voor een overzicht van alle publicaties van de ACM, zie [Marktonderzoek huisdierenzorg | ACM](#).

streven. Daarom is de ACM in februari 2025 een marktonderzoek gestart naar de medische zorg voor huisdieren in Nederland. Op basis hiervan formuleert de ACM aanbevelingen voor de wetgever of voor de sector om de markt beter te laten werken voor mensen, dieren en bedrijven.²

Aanpak en stand van zaken marktonderzoek ACM

Een goed werkende markt betekent dat consumenten voldoende alternatieven hebben, goed geïnformeerde keuzes kunnen maken en eerlijk behandeld worden. Voor aanbieders betekent een goed werkende markt dat zij door actieve en geïnformeerde consumenten en effectieve concurrentie gemotiveerd worden om een goed aanbod te doen. De ACM onderzoekt of dit geldt voor de markt voor medische zorg voor huisdieren door zich te richten op drie thema's.³

Figuur 1: Onderzoeksthema's marktonderzoek medische zorg huisdieren ACM



1) Het keuzeproces en de informatiepositie van huisdiereigenaren:

Behandelingen zijn vaak complex en huisdiereigenaren hebben doorgaans veel minder kennis over diagnoses en de aangeboden zorg dan de dierenarts. Informatie over prijzen en behandelopties is niet altijd (op websites) beschikbaar. Ook worden prijzen en behandelopties niet altijd vooraf besproken tussen de dierenarts en huisdiereigenaar. De ACM onderzoekt met behulp van gedragsonderzoek onder dierenartsen en ruim 1000 huisdiereigenaren of huisdiereigenaren voldoende informatie krijgen en of zij in een situatie van emotionele druk en tijdsdruk voldoende instaat zijn om goed geïnformeerde keuzes te maken, en welke verbeteringen daar eventueel nodig zijn. Daarnaast heeft de ACM informatie opgevraagd bij zorgaanbieders over hoe zij huisdiereigenaren (vooraf) informeren over behandelopties en prijzen.

2) De keuzemogelijkheden voor huisdiereigenaren in de regio:

Als klanten weinig dierenartspraktijken hebben om uit te kiezen, vermindert dit de concurrentie. Hierdoor kunnen zorgaanbieders een relatief hoge prijs vragen of onnodige (dure) behandelingen aanbieden. Aangezien er geen overzicht bestaat van de praktijken in Nederland, is het lokale aanbod veelal onduidelijk voor huisdiereigenaren. Met name in de spoedzorg bestaan er zorgen over de keuzemogelijkheden, de lange reistijd en de beschikbaarheid. De opkomst van en overnames door ketens kunnen hierbij een belangrijke rol spelen. Daarom werkt de ACM aan een overzicht van alle praktijken voor *i)* reguliere/planbare zorg en *ii)* spoedzorg buiten reguliere openingstijden in Nederland. Hiervoor voegt de ACM meerdere datasets samen en heeft de ACM informatie opgevraagd bij zorgaanbieders en een verzekeraar. De ACM brengt hiermee de regionale concurrentie in beeld en beoordeelt zo de mogelijke risico's voor marktmacht in de verschillende regio's in Nederland.

² Een marktonderzoek is een instrument om beter inzicht te krijgen in hoe een markt werkt en in welke mate problemen (zoals marktmacht) zich voordoen, ook zonder een vermoeden van overtreding van de regels. De aanbevelingen kunnen gericht zijn aan beleidsmakers of aan andere toezichthouders, organisaties, bedrijven en consumenten.

³ Voor een volledige beschrijving van de onderzoeks aanpak, zie [Onderzoeksaanpak | ACM](#), 13 mei 2025. Het marktonderzoek is in volle gang en de beschreven onderzoekshypotheses zijn nog niet definitief getoetst.

3) **De bedrijfsvoering en strategische keuzes van zorgaanbieders:**

Er bestaan zorgen over de mogelijke negatieve effecten op de werking en de uitkomsten van de markt door de opkomst van grote ketens met nieuwe bedrijfsmodellen en strategieën, gericht op winstmaximalisatie en het overnemen van (veelal kleine) zelfstandige praktijken. Tegelijk kunnen grote ketens ook voordelen met zich meebrengen zoals verbeteringen in de aangeboden zorg en het aanbieden van spoedzorg buiten reguliere openingstijden die anders niet had bestaan. Om dit te onderzoeken voert de ACM gesprekken met dierenartsen, praktijken en andere betrokkenen. Ook heeft de ACM informatie opgevraagd bij aanbieders van dierenzorg bij vijf ketens en 25 zelfstandige praktijken verspreid over Nederland. Daarnaast voert de ACM een *case study* uit naar de gevolgen van een overname door een keten. Hiervoor onderzoekt de ACM factuurbedragen en strategische documenten.

Openbare werkwijze marktonderzoek en afronding eind 2025

Het onderzoek is nog niet afgerond. De ACM kan daarom nog geen resultaten en aanbevelingen presenteren. De uitkomsten worden eind 2025 verwacht. De ACM wil dit marktonderzoek graag zorgvuldig en transparant uitvoeren om tot heldere conclusies en aanbevelingen te kunnen komen. Daarom heeft de ACM de onderzoeksaanpak breed geconsulteerd.⁴ Daarnaast neemt de ACM inzichten uit het veld mee en krijgen betrokkenen de ruimte om op het conceptrapport te reageren. De ACM zal de reacties bestuderen en verwerken in het definitieve rapport dat naar verwachting begin 2026 wordt gepubliceerd.

Oplossingsrichtingen en aanbevelingen van de ACM kunnen bijvoorbeeld zien op:

- Het stimuleren van meer transparantie en prijs- en kwaliteitsvergelijking zodat klanten behandelingen en praktijken (vooraf) beter kunnen vergelijken, tegenvallers voorkomen worden en effectieve concurrentie tussen zorgaanbieders wordt vergroot.
- Het verlagen van groei- of toetredingsdrempels voor huidige of nieuwe praktijken, bijvoorbeeld door het verruimen van de instroom tot de diergeneeskundige opleiding of het takenpakket van de assistent.
- Nader onderzoek naar de voor- en nadelen van het inzetten van prijsregulering kan nodig zijn als blijkt dat de vastgestelde marktproblemen niet op een minder ingrijpende wijze kunnen worden opgelost.

Moderniseren van het mededingingsinstrumentarium vergroot de effectiviteit en snelheid

- Op basis van de Mededingingswet kan de ACM alleen overnames van bedrijven boven de omzetdrempel toetsen.⁵ De overnames van dierenartspraktijken door ketens vielen tot nu toe onder de omzetdrempel en daarom heeft de ACM deze niet kunnen beoordelen. De ACM merkt op dat dergelijke overnames in bepaalde regio's wel tot een aanzienlijke toename in marktmacht kunnen leiden, met mogelijke hogere prijzen of onnodige behandelingen tot gevolg.⁶ Met een [call-in bevoegdheid](#) kan de ACM wel gericht kleinere, maar mogelijke problematische overnames onderzoeken.
- Met een [New Competition Tool](#) kan de ACM na gericht marktonderzoek schadelijk marktgedrag stoppen door zelf verplichtingen op te leggen om de markt beter te laten werken.⁷ Dat kan ervoor zorgen dat marktproblemen sneller worden opgelost.

⁴ Zie [ACM publiceert reacties op consultatie onderzoeksplan huisdierenzorg | ACM](#), 1 juli 2025. Er zijn in totaal 181 reacties binnengekomen, waarvan 138 van huisdiereneigenaren. De reacties van bedrijven en organisaties en een deel van de dierenartsen heeft de ACM gepubliceerd op haar website. Deze consultatie sluit aan bij de ACM haar nieuwe aanpak voor marktonderzoeken. Zie [ACM publiceert werkwijze Marktonderzoek | ACM.nl](#), 6 februari 2025.

⁵ Bedrijven moeten een fusie, overname of joint venture bij de ACM [melden](#) als wordt voldaan aan 2 voorwaarden:

i) de bedrijven die samengaan hebben bij elkaar wereldwijd een jaaromzet van € 150 miljoen of meer; én,
ii) minimaal 2 van de bedrijven die samengaan hebben elk in Nederland een jaaromzet van € 30 miljoen of meer.

⁶ [Blog Martijn Snoep: Kleine overnames, grote problemen | ACM](#), 6 november 2023.

⁷ Dit instrument bestaat bijvoorbeeld ook al in het Verenigd Koninkrijk en in Duitsland.