



Folder Standpunt Telemarketing – in het kort

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor consumenten en bedrijven. Om consumenten te beschermen controleert de ACM onder meer of bedrijven en organisaties zich houden aan de telemarketingregels. Op 1 oktober 2009 zijn de aangescherpte regels voor telemarketing in werking getreden. Toen is ook het Bel-me-niet Register in het leven geroepen om irritatie over ongevraagde telemarketing te verminderen. In het Standpunt Telemarketing 2011 heeft de ACM (destijds OPTA) aangegeven hoe zij deze regels uitlegt en in de praktijk toepast. De inhoud van dit standpunt is nog steeds actueel. In deze folder vindt u een verkorte versie van dit standpunt.

- Wat is telemarketing?
- Waar gaan de wettelijke regels over?
 - Wie worden beschermd door deze regels?
 - Gelden deze regels voor u?
 - Handhaving door de ACM
- Uitzonderingen op de regels
- Belangrijke begrippen
- Meer informatie

Wat is telemarketing?

Telemarketing is het door bedrijven of organisaties telefonisch benaderen van abonnees met als doel goederen of diensten aan te bieden of te verkopen en/of denkbeelden te promoten. Bedrijven en organisaties mogen dit doen onder bepaalde voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn:

- Raadpleeg het Bel-me-niet Register voordat u abonnees ongevraagd telefonisch benadert. Abonnees die ingeschreven staan in het Bel-me-niet Register mogen namelijk niet gebeld worden.
- Noem in elk telefonisch gesprek op eigen initiatief het Bel-me-niet Register.
- Bied abonnees direct en kosteloos de mogelijkheid om zich in te schrijven in dit register en zorg daar ook voor.
- Bied in elk telefonisch gesprek actief het recht van verzet aan. Verwerk en respecteer dat. Dat betekent dat u in elk gesprek moet vragen of u in de toekomst nog eens mag bellen. Zegt de consument nee, dan moet u daar per direct rekening mee houden en de contactgegevens uit uw belbestanden verwijderen.

Waar gaan de wettelijke regels over?

Het doel van de wettelijke regels voor telemarketing is het verminderen van irritatie bij abonnees als gevolg van telemarketing.

Hoofdpunten van de telemarketingregels zijn:

- Abonnees hebben de mogelijkheid om ongevraagde telefoontjes te weren. Een abonnee kan zijn telefoonnummer laten opnemen in het Bel-me-niet Register om aan te geven dat hij niet ongevraagd gebeld wil worden door bedrijven en organisaties.
- Het is verboden abonnees telefonisch te benaderen die staan ingeschreven in het Bel-me-niet Register. Dit betekent dat bedrijven en organisaties verplicht zijn dit register te raadplegen voordat zij abonnees telefonisch benaderen. Zij moeten abonnees die zich hebben ingeschreven in het Bel-me-niet Register uit hun belbestanden verwijderen.
- Tijdens elk telefoongesprek moet u de abonnee het recht van verzet aanbieden en wijzen op het bestaan van het Bel-me-niet Register. U moet de abonnee de mogelijkheid bieden voor opname in dit register en de inschrijving te verzorgen.

Wie worden beschermd door deze regels?

De telemarketingregels beschermen abonnees van een telefoonabonnement die natuurlijke personen zijn. Ook als deze abonnees een onderneming hebben, zoals een eenmanszaak, ZZP'er, VOF, commanditaire vennootschap, maatschap of kerkgenootschap. Uitzonderd zijn rechtspersonen.

Gelden deze regels voor u?

De telemarketingregels gelden voor u als u of uw organisatie zich bezighoudt met het plegen van ongevraagde telefoontjes met een commercieel, ideëel of charitatief doel (zie ook Belangrijke begrippen). Dit betekent dat zowel degene die belt (bijvoorbeeld het callcenter), als degene die de opdracht geeft (bijvoorbeeld de adverteerder) zich aan de telemarketingregels moet houden. Beide partijen zijn verantwoordelijk voor het naleven van de regels.

Handhaving door de ACM

De ACM houdt toezicht op deze regels. Consumenten kunnen via ConsuWijzer klachten indienen. Deze klachten en andere signalen kunnen aanleiding zijn voor de ACM om een waarschuwing uit te delen of een onderzoek te starten. Bij overtreding kan de ACM een boete van maximaal 900.000 euro opleggen per overtreding.

Uitzonderingen op de regels

Er zijn door de wetgever drie uitzonderingen gemaakt op de telemarketingregels.

Gebruikstermijn bestanden

Een ontduubeld belbestand (zie ook Belangrijke begrippen) mag vier weken lang worden gebruikt om te bellen. Deze termijn gaat in op het moment dat het Bel-me-niet Register het ontduubelde belbestand of het blokkadebestand heeft verstrekt. Dat betekent dat in de tussentijd nieuwe inschrijvingen nog niet ontduubeld hoeven te worden. Abonnees kunnen dus nog voor een periode van maximaal vier weken gebeld worden, ook al hebben ze zich in die periode ingeschreven in het Bel-me-niet Register.

Bellen eigen klanten

Een abonnee die zijn/haar contactgegevens heeft afgegeven bij de aankoop van een product of dienst of in het kader van schenking aan een ideële of charitatieve organisatie, is een klant. Deze klant mag worden gebeld voor de verkoop van eigen, gelijksoortige producten, diensten of schenkingen (zie ook Belangrijke begrippen). Het is aan de adverteerder/opdrachtgever om aan te tonen dat deze uitzondering geldt.

Marktonderzoek

Volgens de toelichting op de wet valt markt- en verkiezingsonderzoek niet onder het verbod. Dit onderzoek mag dan niet gekoppeld zijn aan de verkoop van een product of dienst. Bij telefonisch markt- en verkiezingsonderzoek moet in het telefoongesprek aan de abonnee worden meegedeeld wie de opdrachtgever van het onderzoek is en wat het doel van het onderzoek is. Het gesprek mag niet (ook niet later naar aanleiding van het onderzoek) voor verkoop of werving gebruikt worden.

Belangrijke begrippen

Hieronder vindt u een lijst met begrippen en de uitleg die de ACM daaraan geeft.

Abonnee

Een abonnee is een natuurlijk persoon of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met een aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten (een telefoonabonnement). De regels over telemarketing richten zich alleen tot abonnees die natuurlijk persoon zijn.

Bel-me-niet Register

Register waarin abonnees zich kunnen inschrijven wanneer zij geen ongevraagde (verkoop) telefoontjes willen ontvangen.

Telemarketing

Telemarketing is het door bedrijven of organisaties al dan niet ongevraagd telefonisch benaderen van abonnees voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden.

Commercieel, ideëel of charitatief

Het bellen naar abonnees voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden is toegestaan, tenzij de abonnee eerder heeft aangegeven dat hij hiervoor niet gebeld wil worden.

- *Commercieel*: bijvoorbeeld bedrijven die ongevraagd telefonisch een product of dienst verkopen of aanprijzen. Ook het promoten van het imago van een bedrijf en het maken van reclame voor een product of dienst is commercieel.
- *Ideëel*: bijvoorbeeld vakbonden of politieke partijen die ongevraagd telefonisch een denkbeeld willen voorleggen of aandacht willen vragen voor een ideaal of overtuiging.
- *Charitatief*: bijvoorbeeld goede doelen organisaties of liefdadigheidsinstellingen die ongevraagd telefonisch verzoeken om een bijdrage, schenking, legaat of om donateur of collectant te worden.

Klantrelatie

Er is sprake van een klantrelatie op het moment dat de contactgegevens van de abonnee zijn verkregen in het kader van de verkoop van een eigen product of dienst van die onderneming of organisatie. Er moet daadwerkelijk een product of dienst zijn verkocht. Het is onvoldoende als iemand slechts een offerte aanvraagt. De wet stelt geen termijn aan het gebruik van gegevens van een (voormalige) klant. Contactgegevens van klanten mogen niet langer dan noodzakelijk bewaard worden.

Ongevraagd

De telemarketingregels gelden voor ongevraagde communicatie. Voor het beantwoorden van de vraag of sprake is van ongevraagde communicatie zijn de volgende punten van belang.

Belangrijk is:

- dat de abonnee zelf en op *eigen initiatief* voor *iedere afzonderlijke communicatie* verzoekt om gebeld te worden (dit kan bijvoorbeeld op een (web)formulier of antwoordkaart aangegeven worden). Alleen het invullen van een prijsvraag of enquête betekent niet dat de consument dit vraagt.
- dat het de abonnee *voldoende duidelijk* is waar hij om verzoekt (de abonnee *weet* dat hij vraagt om gebeld te worden, *welk* bedrijf of organisatie gaat bellen en *waarover* gebeld wordt).

Ontdubbelen

Het bestand met telefoonnummers van de abonnees die gebeld gaan worden, wordt eerst vergeleken met de inschrijvingen in het Bel-me-niet Register. De telefoonnummers die in dit register staan mogen niet gebeld worden en moeten uit het belbestand verwijderd worden.

Recht van verzet

Een abonnee kan bezwaar maken tegen het verdere gebruik van zijn contactgegevens. Deze mogelijkheid moet hem tijdens elk gesprek actief geboden worden. Als de abonnee aangeeft dat hij niet meer gebeld wil worden, mag deze abonnee in de toekomst ook niet meer gebeld worden door de betreffende onderneming of organisatie. De contactgegevens van de abonnee moeten direct uit de belbestanden verwijderd worden. Daarnaast moet ook de mogelijkheid worden geboden tot inschrijving in het Bel-me-niet Register.

Verkregen in het kader van de koop van product of dienst

Onder de term verkoop moet worden verstaan koop. Uit de omschrijving van koop blijkt dat zonder tegenprestatie in geld geen sprake kan zijn van een koopovereenkomst.

- *Eigen*: bij het begrip *verkregen in het kader van de koop van een product of dienst* is het begrip 'eigen' heel belangrijk. Het moet namelijk gaan om eigen producten van het bedrijf of organisatie die de contactgegevens van de abonnee heeft verkregen bij de verkoop van zijn product of dienst. Wanneer een telemarketinggesprek bijvoorbeeld gevoerd wordt door een dochteronderneming van het bedrijf waar de gebelde abonnee klant is, zal geen sprake zijn van het bellen van eigen klanten.
- *Gelijksortig*: is belangrijk bij '*gelijksortige producten of diensten*'. De ACM hanteert een beperkte uitleg van het begrip '*gelijksortig*'. De verwachting die de abonnee op het moment van de aankoop van een product of dienst objectief gezien hierover mag hebben, is van groot belang.

Meer informatie

Meer informatie over telemarketing kunt u vinden op www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/telemarketing.

Meer informatie over het Bel-me-niet Register kunt u vinden op de website van het register:
<https://www.bel-me-niet.nl/>.

De inhoud van deze folder is met uiterste zorgvuldigheid opgesteld. Ondanks onze inspanningen om de informatie up-to-date te houden, kan het voorkomen dat de informatie niet meer actueel is, door bijvoorbeeld nieuwe regelgeving of rechterlijke uitspraken. De tekst van de geldende wetgeving is uiteraard bepalend. Aan deze informatie kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.