



Den Haag, 23 oktober 2017

Aantal bijlagen :
Uw Kenmerk : -
Ons kenmerk :
Contactpersoon :
Onderwerp : Naleving telemarketingregels

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) vraagt u om binnen drie weken te beoordelen of u de telemarketingregels naleeft. In deze brief staat uitgelegd wanneer dat het geval is. U wordt verzocht om uiterlijk **[datum]** aan de ACM te laten zien hoe u aan de regels voldoet.

Geachte mevrouw/heer,

De ACM ontvangt meldingen van consumenten en kleine ondernemers over [naam bedrijf].¹ Zij klagen onder andere dat uw bedrijf blijft bellen voor de verkoop van een [abonnement/contract/loten], terwijl zij bij u hebben aangegeven niet meer gebeld te willen worden. Daarom ontvangt u deze brief.

Muzenstraat 41 www.acm.nl
2514 WB Den Haag 070 700 7000

Wat blijkt uit meldingen bij de ACM

Uit de meldingen blijkt enerzijds dat telemarketing een grote bron van ergernis is voor consumenten.² Zo storen consumenten die lang geleden klant zijn geweest bij [naam bedrijf] zich er aan dat zij gebeld blijven worden door [naam bedrijf]. Anderzijds lijken de meldingen er op te wijzen dat [naam bedrijf] de telemarketingregels niet altijd goed naleeft. Zo worden consumenten nog steeds gebeld, ondanks inschrijving in het Bel-me-niet Register. En ook als consumenten [naam bedrijf] al hebben laten weten dat ze niet meer gebeld willen worden, blijft [naam bedrijf] ze toch bellen.

De ACM vraagt u kritisch te kijken naar de telemarketingactiviteiten van [naam bedrijf] en te onderzoeken of deze overeenstemmen met de telemarketingregels³.

¹ Bij ConsuWijzer, het consumentenloket van de ACM: www.consuwijzer.nl

² De telemarketingregels in de Telecommunicatiewet beschermen natuurlijke personen. Hieronder zijn begrepen zowel consumenten als kleine ondernemers. Voor de leesbaarheid vatten we beide groepen in deze brief samen onder de noemer 'consumenten'.

³ Artikel 11.7, vijfde tot en met twaalfde lid, van de Telecommunicatiewet

Wanneer mag uw bedrijf bellen?

- Consumenten die geen klant van uw bedrijf zijn, mag u alleen benaderen voor telefonische verkoop als zij niet ingeschreven staan in het Bel-me-niet Register. *Let op:* ook een belbestand met ondernemers (bijvoorbeeld verkregen via de Kamer van Koophandel) moet u ontdebellen met het Bel-me-niet Register. De telemarketingregels beschermen namelijk ook kleine ondernemers.
- Staat een consument, die geen klant van u is, ingeschreven in het register, dan mag u diegene alleen bellen als hij daar zelf om vraagt. Dit betekent dat de consument zelf en op eigen initiatief vraagt om gebeld te worden. *Let op:* het invullen van een prijsvraag of enquête betekent niet automatisch dat de consument vraagt om gebeld te worden.
- Consumenten moeten bij uw bedrijf kunnen aangeven dat zij niet meer door uw bedrijf gebeld willen worden. U moet dit tijdens het telemarketinggesprek uit eigen beweging aanbieden aan de consument. Uw bedrijf moet dit direct verwerken en u mag de consument daarna niet meer bellen. Dit is het recht van verzet.⁴
- Eigen klanten of ex-klanten mag u bellen voor een verkoopgesprek. *Let op:* dat mag niet als zij hebben aangegeven dit niet te willen (dus gebruik hebben gemaakt van het recht van verzet). Er is alleen sprake van een klantrelatie als uw bedrijf daadwerkelijk een product of dienst heeft verkocht aan de consument. Wanneer een consument bijvoorbeeld een proefabonnement cadeau heeft gekregen, dan is er dus geen sprake van een klantrelatie met die consument. Contactgegevens van klanten mogen niet langer dan noodzakelijk bewaard worden.⁵

Wat verwacht de ACM van u?

De ACM verwacht dat u er voor zorgt dat [naam bedrijf] bij telefonische verkoop de wettelijke regels blijvend naleeft. U dient er ook voor te zorgen dat de callcenters die u inschakelt de regels naleven. Wij vragen u uw werkwijze kritisch onder de loep te nemen en waar nodig te verbeteren. Zorg ook voor duidelijke afspraken met en instructies voor uw callcenters.

Om ergernis bij consumenten te voorkomen vraagt de ACM u om zelf een maximale termijn te bepalen waarbuiten u ex-klanten die in het Bel-me-niet Register staan niet meer zal bellen. Door dit zelf te bepalen kunt u een termijn hanteren die aansluit bij de verwachting van uw klanten.

Ik verzoek u de ACM uiterlijk **[datum]** een toelichting te sturen op de wijze waarop u er voor zorgt dat [naam bedrijf], en de door [naam bedrijf] ingeschakelde callcenters, de telemarketingregels naleeft. Vermeld daarbij aan de hand van bovengenoemde vier punten waarom u vindt dat [naam bedrijf] aan de regels voldoet. U kunt hiervoor bijgevoegd formulier als leidraad gebruiken. Wij horen ook graag van u welke termijn u gaat hanteren waarbuiten u ex-klanten niet meer zal bellen.

⁴ Vanaf 25 mei 2018 wordt dit vervangen door het 'recht van bezwaar' op grond van artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming

⁵ Hierbij speelt de verwachting van de klant een rol. Zo zal bijvoorbeeld de verwachting verschillend zijn voor het afnemen van een jaarlijkse APK-onderhoud voor een auto of een eenmalige aankoop van een maaltijdbox.

Wat doet de ACM?

Bedrijven moeten zich bij telefonische verkoop houden aan de wettelijke telemarketingregels. De ACM houdt toezicht op naleving van deze regels. Bij overtreding van de regelgeving kan de ACM onder andere een boete opleggen.⁶

De ACM licht consumenten via ConsuWijzer actief voor over hun rechten bij telefonische verkoop.

De ACM zal de meldingen over [naam bedrijf] blijven monitoren.

Ik zie uit naar uw reactie.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

(w.g.)

ir. E.J. Hummelen
Teammanager Directie Consumenten

⁶ Op onze website treft u meer informatie over de telemarketingregels en de bevoegdheden van ACM om te handhaven (www.acm.nl)