

Datum

4 december 2008

Kenmerk

CA/NB/22/200

Besluit in zaak 22/Pretium Telecom B.V.

Besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9, eerste lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een bestuurlijke boete en een last onder dwangsom

Samenvatting besluit

Op 1 januari 2007 is door invoering van de zogenaamde Wholesale Line Rental (WLR) de markt voor vastnetabonnementen vrijgegeven. Dit heeft tot gevolg, dat consumenten vanaf die datum ook bij andere telecomaanbieders dan KPN een vastnetabonnement kunnen afsluiten.

Pretium Telecom is kort na invoering van de WLR een grootschalige wervingscampagne gestart. Via telemarketing trachtte Pretium Telecom nieuwe klanten te werven voor de door haar aangeboden vastnetabonnementen.

In het eerste kwartaal van 2007 heeft de Consumentenautoriteit via diverse kanalen een groot aantal klachten en meldingen ontvangen over de wijze, waarop Pretium Telecom de vastnetabonnementen aanbood aan consumenten. Mede naar aanleiding daarvan is een onderzoek gestart naar de naleving door Pretium Telecom van de verplichtingen voortvloeiend uit het Burgerlijk Wetboek (Wet Koop op Afstand).

De Consumentenautoriteit heeft geconstateerd dat Pretium Telecom bij gebruikmaking van telemarketing regels uit het Burgerlijk Wetboek (Wet Koop op Afstand) heeft overtreden. In dit besluit legt de Consumentenautoriteit hiervoor aan Pretium Telecom een drietal bestuurlijke boetes op met een totaalbedrag van EUR 87.000,-. Daarnaast worden aan Pretium Telecom drie lasten onder dwangsom opgelegd. Deze lasten zijn erop gericht dat Pretium Telecom de informatieverstrekking aan consumenten volledig in overeenstemming brengt met de daarvoor geldende regels.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemeen kader	4
2.1 Pretium Telecom en haar werkwijze	4
2.2 Problemen rondom invoering WLR	6
2.3 Media en politieke aandacht en toetsing door rechters en geschillencommissie	7
3. Het rapport	8
4. Algemene zienswijzen van Pretium Telecom	9
4.1 Inleiding	9
4.2 Aanleiding onderzoek	9
4.3 Gebruik bevoegdheden door de Consumentenautoriteit	11
4.4 Onschuldpresumptie	12
4.5 Belangenafweging	13
4.6 Zorgvuldig onderzoek	14
4.7 Samenstelling rapportdossier	16
4.8 Inzicht in verloop van het onderzoek	17
4.9 Conclusie	18
5. De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit	18
6. Overtreder	18
7. Juridische beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen	19
7.1 Inleiding	19
7.2 Bewijsvoering	20
7.3 Vermelden identiteit en commercieel oogmerk aan het begin van het telemarketinggesprek	21
7.4 Tijdig vermelden van de bedenktijd van zeven werkdagen in het telemarketinggesprek	29
7.5 Vermelden van de bedenktijd van zeven werkdagen in de welkomstbrief	34
7.6 Tijdig vermelden van de minimale duur van de overeenkomst in het telemarketinggesprek	38
7.7 Tijdig vermelden van de belangrijkste kenmerken van de zaak in het telemarketinggesprek	40
7.8 Vermelden van de vereisten voor gebruikmaking van het recht van ontbinding in de welkomstbrief	43
8. Conclusie	45
9. Maatregelen	45
9.1 Inleiding	45
9.2 Bestuurlijke boete	46
9.3 Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden	49
9.4 Boetevaststelling	51
9.5 Last onder dwangsom	52
10. Besluit	55
Bijlage 1	

1. Inleiding

1. Pretium Telecom B.V. (hierna: Pretium Telecom) is een in Nederland gevestigde aanbieder van, onder andere, vaste telefoondiensten. Via telemarketing benadert Pretium Telecom consumenten en tracht met hen een abonnement voor vaste telefoondiensten af te sluiten. Deze telefoondiensten lopen via zogenaamde Carrier Preselectie (hierna: CPS) of, sinds 1 januari 2007, via Wholesale Line Rental (hierna: WLR).
2. Bij CPS wordt het vaste telefoonabonnement door de consument bij KPN afgenomen, maar lopen de uitgaande gesprekken via een CPS-aanbieder. De consument die belt via CPS ontvangt twee facturen: één factuur van KPN voor de kosten van het telefoonabonnement en één factuur van de CPS-aanbieder voor de gesprekskosten. WLR houdt in dat de consument ook voor het vaste telefoonabonnement (hierna: vastnetabonnement) kan overstappen op een alternatieve telecomaanbieder, waaronder bijvoorbeeld Pretium Telecom.¹ Met de invoering van WLR op 1 januari 2007 is het vanaf die datum derhalve ook voor andere telecomaanbieders dan KPN mogelijk om vastnetabonnementen met consumenten te sluiten.
3. Begin 2007 heeft de Consumentenautoriteit via diverse kanalen, waaronder van de Consumentenbond, Stichting de Ombudsman en ConsuWijzer, een groot aantal signalen ontvangen over de wijze, waarop Pretium Telecom via telemarketing vastnetabonnementen aan consumenten aanbood.² Naar aanleiding van deze signalen zijn toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit een onderzoek gestart naar de naleving door Pretium Telecom van de verplichtingen voortvloeiend uit het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), meer specifiek de bepalingen uit de Wet Koop op afstand (titel 9a, boek 7, BW). De Consumentenautoriteit is belast met de handhaving van deze bepalingen op grond van artikel 2.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc), gelezen in samenhang met bijlage b van de Whc.
4. Het onderzoek van de toezichthoudende medewerkers heeft plaatsgevonden in de periode van 4 januari 2007 tot en met 8 maart 2008³ en heeft zich toegespitst op de wijze waarop Pretium Telecom vastnetabonnementen (via WLR) heeft aangeboden aan consumenten. Naar aanleiding van het onderzoek heeft het hoofd Toezicht van de dienst Consumentenautoriteit op 18 augustus 2008 een rapport in de zin van artikel 2.8, eerste lid, van de Whc opgemaakt. Dit rapport vormt de aanleiding voor het onderhavige besluit.

¹ De invoering van WLR is mogelijk geworden door regulering van de telecommunicatiemarkt door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) op basis van de Telecommunicatiewet: Besluit van 21 december 2005; kenmerk: OPTA/TN/2005/203470.

² Stuk 22/1: verslag van afdeling Signalering en Prioritering van de Consumentenautoriteit.

³ Stuk 22/116: rapport, hoofdstuk 5.

5. In dit besluit wordt allereerst ingegaan op het algemeen kader (hoofdstuk 2). Vervolgens komen het rapport (hoofdstuk 3), de zienswijze van Pretium Telecom over het onderzoek (hoofdstuk 4) en de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit (hoofdstuk 5) aan de orde. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de overtreder en in hoofdstuk 7 vindt de juridische beoordeling plaats van de in het rapport geconstateerde overtredingen. In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9 en 10) zijn de conclusies weergegeven en worden de op te leggen maatregelen vastgesteld.

2. Algemeen kader

2.1 Pretium Telecom en haar werkwijze

6. Pretium Telecom is statutair gevestigd te Haarlem, aan de Amerikaweg 10. Enig aandeelhouder en bestuurder is Deus ex Machina B.V., eveneens gevestigd te Haarlem op voornoemd adres. In het uittreksel van het handelsregister is als bedrijfsomschrijving van Pretium Telecom opgenomen: 'het aanbieden van telecom- en internetdiensten aan derden'.⁴ Directeur van Pretium Telecom is de heer J.M.K. Nyks.
7. Deus ex Machina B.V. (hierna: D.E.M.) is blijkens het uittreksel uit het handelsregister 'houdster- en financieringsmaatschappij'.⁵ Als enig bestuurder van D.E.M. is vermeld de heer J.M.K. Nyks.
8. Voor de werving van nieuwe klanten schakelt Pretium Telecom diverse callcenters in. In de periode januari 2007 tot en met augustus 2008 werkte Pretium Telecom samen met de volgende callcenters:⁶
- [callcenter 1];
 - [callcenter 2];
 - [callcenter 3];
 - [callcenter 4];⁷
 - [callcenter 5];
 - [callcenter 6].
9. De callcenters bellen in opdracht van Pretium Telecom onaangekondigd met consumenten. Blijkens de overeenkomsten⁸ die met de callcenters zijn gesloten, zorgt Pretium Telecom voor de aanlevering van de adressenbestanden die callcentermedewerkers moeten benaderen.

⁴ Stuk 22/7: uittreksel uit de registers van de Kamer van Koophandel.

⁵ Stuk 22/7: uittreksel uit de registers van de Kamer van Koophandel.

⁶ Stuk 22/18: bijlage map II, zes overeenkomsten.

⁷ De samenwerking met [callcenter 4] is met ingang van augustus 2007 door Pretium Telecom beëindigd.

⁸ Stuk 22/18: bijlage map II; zes overeenkomsten.

10. Bij het telefonisch benaderen van consumenten maakt Pretium Telecom een onderscheid in drie groepen consumenten:⁹

- Koud

Dit zijn consumenten die nooit eerder een overeenkomst met Pretium Telecom hebben gesloten en thans worden benaderd om een vastnetabonnement af te sluiten.

- Conversie

Dit zijn consumenten die ten tijde van het telemarketinggesprek een CPS-overeenkomst met Pretium Telecom hebben en worden benaderd voor het afsluiten van een vastnetabonnement.

- Herwinning

Dit zijn consumenten die in het verleden een CPS-overeenkomst met Pretium Telecom hebben gesloten, maar ten tijde van het telemarketinggesprek geen (CPS)klant van Pretium Telecom meer zijn.

11. Pretium Telecom heeft tijdens het onderzoek meegedeeld, dat de callcentermedewerkers de telemarketinggesprekken dienen te voeren aan de hand van vooraf door Pretium Telecom opgestelde callscripts.¹⁰ Pretium Telecom heeft voor het benaderen van de bovengenoemde drie groepen consumenten, afzonderlijke callscripts opgesteld. Voorts maakt Pretium Telecom binnen deze drie soorten callscripts onderscheid naar de diverse soorten abonnementen, die Pretium Telecom aanbiedt. Zo hanteert Pretium Telecom de callscripts 'Koud, Pretium Basis', 'Koud, Pretium Weekend Vrij', 'Koud, Pretium Avond & Weekend'. Voor het benaderen van de consumenten in de groep 'Herwinning' en 'Conversie' hanteert Pretium Telecom vergelijkbare varianten, zoals 'Herwinning, Pretium Basis', 'Herwinning, Pretium Weekend Vrij'.¹¹ De opzet en inhoud van al deze callscripts zijn vergelijkbaar.

12. Pretium Telecom heeft tijdens het onderzoek meegedeeld, dat zij in grote mate toezicht uitoefent op de werkzaamheden van de callcenters.¹² Tijdens de hoorzitting van 7 oktober 2008 heeft Pretium Telecom voorts verklaard dat zij [VERTROUWELIJK] telemarketingmanagers in dienst heeft, die de callcenters controleren en deze normaliter eenmaal per week bezoeken.¹³ Daarnaast ontvangt Pretium Telecom van de callcenters cd-roms met gesprekken, die callcentermedewerkers met consumenten hebben gevoerd. Voorts heeft Pretium Telecom aan de Consumentenautoriteit 13 emailberichten aangeleverd, die Pretium Telecom in de periode 5 maart 2007 – 13 april 2007 aan diverse callcenters heeft gestuurd. Uit deze emailberichten blijkt dat Pretium Telecom bij het afluisteren van gevoerde telemarketinggesprekken

⁹ Stuk 22/63.

¹⁰ Stuk 22/18: p. 4.

¹¹ Stuk 22/18: bijlage.

¹² Stuk 22/18: p. 4 en bijlage.

¹³ Stuk 22/165: verslag hoorzitting, p. 12, eerste alinea.

onregelmatigheden heeft geconstateerd en de betreffende callcenters opdraagt om deze onregelmatigheden in de toekomst te voorkomen.¹⁴

13. In de periode 1 januari 2007 tot en met 11 juli 2007 hebben de in opdracht van Pretium Telecom ingeschakelde callcenters in totaal:
 - [tussen de 800.000 en 1.400.000] zogenaamde koude gesprekken gevoerd, waarin in [tussen de 35.000 en 55.000] gevallen een overeenkomst voor een vastnetabonnement is gesloten tussen de consument en Pretium Telecom;
 - [tussen de 150.000 en 250.000] conversie gesprekken gevoerd, waarin in [tussen de 60.000 en 100.000] gevallen een overeenkomst voor een vastnetabonnement is gesloten;
 - [60.000 en 100.000] herwinning gesprekken gevoerd, waarin in [tussen de 10.000 en 15.000] gevallen een overeenkomst voor een vastnetabonnement is gesloten.

14. Indien consumenten telefonisch een overeenkomst hebben gesloten, ontvangen zij daags daarna een zogenaamde welkomstbrief. In deze welkomstbrief worden consumenten geïnformeerd over het door hen afgesloten abonnement bij Pretium Telecom, de wijze waarop hun abonnement bij KPN zal worden beëindigd en worden zij gewezen op de mogelijkheid om de gesloten overeenkomst alsnog te ontbinden (de zogenaamde opt-outmogelijkheid). Tevens ontvangen zij een welkomstmap.¹⁵

15. In de periode 1 januari 2007 tot en met 11 juli 2007 hebben [tussen de 15.000 en 25.000] consumenten de eerder telefonisch gesloten overeenkomst alsnog binnen de bedenktijd beëindigd.¹⁶

2.2 Problemen rondom invoering WLR

16. Met ingang van 1 januari 2007 is door invoering van de WLR de markt voor vastnetabonnementen vrijgegeven. Vanaf die datum is een aantal alternatieve telecomaandieners, waaronder Pretium Telecom, actief consumenten gaan werven voor het afsluiten van een vastnetabonnement. Tot op dat moment was het voor consumenten alleen mogelijk het vastnetabonnement bij KPN af te nemen.

17. In de eerste maanden na de invoering van WLR heeft een aantal maal overleg over de (problemen rondom de invoering van de) WLR plaatsgevonden tussen de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA), KPN en deze alternatieve telecomaandieners. Op de agenda van de vergadering van 29 maart 2007 stonden onder meer de punten 'verwarring bij klanten en onterechte annuleringen door WLR-brief' (brief van KPN) en 'misleiding door telco's'

¹⁴ Stuk 22/18: bijlage.

¹⁵ O.m. stuk 22/18: bijlagen.

¹⁶ Stukken 22/63 en 22/64.

(alternatieve telecomaanbieders) geagendeerd.¹⁷ Resultaat van deze overleggen was het zogenoemde 'Totaalpakket aan maatregelen ter verbetering van het WLR-proces', waarmee alle betrokken partijen hebben ingestemd.¹⁸ Die maatregelen hadden betrekking op verschillende stappen in het proces van klantwerving en omzetting, te weten:

- het voorkomen van ontstaan van verwarring;
- het omgaan met klantreacties en klachten;
- het annuleren van order;
- het terugzetten van WLR-klanten.

18. De eerste stap in het proces, het voorkomen van ontstaan van verwarring, is uitgewerkt in een aantal maatregelen. Deze maatregelen moeten ertoe leiden dat de alternatieve telecomaanbieders aan de consument duidelijke voorlichting geven en dat er een duidelijke en vastgelegde wilsuiting van de consument is (een expliciet 'ja'), in het geval er een vastnetabonnement wordt afgesloten. Met uitzondering van de afspraak dat in de welkomstbrief wordt vermeld dat er een bedenktijd voor de consument geldt van zeven werkdagen vanaf de datum van ontvangst van de brief, welke afspraak overigens in overeenstemming is met het wettelijk vereiste op dit punt, zijn deze maatregelen hooguit te kwalificeren als een aantal inspanningsverplichtingen voor partijen (zie verder randnummer 29).
19. De Consumentenautoriteit heeft kennis genomen van de omstandigheid dat de invoering van WLR niet vlekkeloos is verlopen en dat, voor zover dit te wijten is aan de betrokken partijen zelf, alle partijen hun aandeel hebben (gehad) in dit proces, zowel in positieve als in negatieve zin. Wat betreft de verhouding tussen KPN en Pretium Telecom, een onderwerp dat Pretium Telecom in haar zienswijze ook heeft aangekaart, hecht de Consumentenautoriteit eraan te benadrukken dat zij ervan op de hoogte is dat de handelwijze van KPN tijdens dit proces, mede naar aanleiding van beroepen van Pretium Telecom, door de civiele rechter meerdere malen als onrechtmatig is bestempeld en dat KPN hiervoor in zoverre ook is veroordeeld.¹⁹ Hierbij ging het om, algemeen weergegeven, pogingen van KPN om klanten, die een vastabonnement met Pretium Telecom hadden afgesloten, te herwinnen.

2.3 Media en politieke aandacht en toetsing door rechters en geschillencommissie

20. Dat Pretium Telecom en de wijze waarop zij sinds 1 januari 2007 klanten werft, veel – meestal negatieve - aandacht heeft gekregen, zowel in de media als in de politiek, is een aspect waarvan de Consumentenautoriteit eveneens kennis heeft genomen. In dat verband wijst zij op de

¹⁷ Stuk 22/158: Notulen WLR-overleg van 29 maart 2007 (bijlage 33 zienswijze).

¹⁸ Stuk 22/158: Instemming blijkt uit brief van de OPTA van 5 juli 2007 (bijlage 34 zienswijze).

¹⁹ Uitspraak van 24 mei 2007 van Gerechtshof 's-Gravenhage (04/1755, 04/932 en 04/1042), uitspraken van de voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage van 17 oktober 2007 (KG 07/1086) en 28 februari 2008 (KG 07/1463).

stukken zoals die ook door Pretium Telecom zelf in haar zienswijze zijn besproken en bijgevoegd. Daaronder bevinden zich een aantal artikelen, die is verschenen in zowel regionale als landelijke dagbladen, een aantal internetpublicaties, transcripts van drie televisie-uitzendingen, en een weergave van gestelde kamervragen.

21. Onder meer naar aanleiding van een aantal van deze publicaties en uitzendingen en doordat verschillende partijen, zowel Pretium Telecom zelf als particulieren, een kort geding hebben ingediend, beroep hebben ingesteld of een klacht hebben ingediend, is (de klantwerving van) Pretium Telecom verscheidene malen onderwerp geweest van toetsing door de civiele rechter, de Geschillencommissie Telecommunicatie (hierna: Geschillencommissie) en de Reclame Code Commissie.

3. Het rapport

22. In het rapport zijn de volgende overtredingen geconstateerd:
- I. Pretium Telecom heeft nagelaten om bij aanvang van het telemarketinggesprek aan de koper duidelijk de identiteit van de verkoper alsmede het commercieel oogmerk van het gesprek mee te delen, hetgeen in strijd is met artikel 7:46h, eerste lid, BW;
 - II. Pretium Telecom heeft nagelaten om tijdens het telemarketinggesprek aan de koper tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze het al dan niet bestaan van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW, mee te delen hetgeen in strijd is met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW;
 - III. Pretium Telecom heeft nagelaten om de koper op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk te informeren over de ontbindingsmogelijkheid, hetgeen in strijd is met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW;
 - IV. Pretium Telecom heeft nagelaten om tijdens het telemarketinggesprek aan de koper tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze de minimale duur van de overeenkomst mee te delen, hetgeen in strijd is met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW;
 - V. Pretium Telecom heeft nagelaten om tijdens het telemarketinggesprek aan de koper tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze de belangrijkste kenmerken van de dienst mee te delen, hetgeen in strijd is met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW;
 - VI. Pretium Telecom heeft nagelaten om aan de koper op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk te informeren over de vereisten voor gebruikmaking van het recht van ontbinding ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW, hetgeen in strijd is met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder b, BW.

4. Algemene zienswijzen van Pretium Telecom

4.1 Inleiding

23. Pretium Telecom heeft bij brief van 29 september 2007 een schriftelijke zienswijze ingediend, waarin zij een reactie geeft op het rapport.²⁰ Tijdens de hoorzitting van 7 oktober 2007 heeft Pretium Telecom een mondelinge zienswijze gegeven op het rapport. De zienswijzen van Pretium Telecom zijn te onderscheiden in enerzijds (algemene) zienswijzen die betrekking hebben op het onderzoek en de handelwijze van de Consumentenautoriteit en anderzijds zienswijzen die betrekking hebben op de in het rapport gestelde overtredingen. In dit hoofdstuk zullen de (algemene) zienswijzen van Pretium Telecom door de Consumentenautoriteit beoordeeld worden. De zienswijze met betrekking tot de overtredingen aan de orde bij de beoordeling van de overtredingen (hoofdstuk 7).

4.2 Aanleiding onderzoek

24. Pretium Telecom voert aan dat de Consumentenautoriteit geen dan wel onvoldoende aanleiding had om over te gaan tot het doen van onderzoek.

25. De Consumentenautoriteit wijst er op dat zij op grond van haar toezichthoudende taak een discretionaire bevoegdheid heeft om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. Daarbij kan één signaal reeds voldoende aanleiding zijn om een onderzoek in te stellen.

26. In dit geval heeft de Consumentenautoriteit van consumentenorganisaties, uit de media en via ConsuWijzer een groot aantal signalen ontvangen, dat consumenten zonder dat zij dat wilden een overeenkomst tot afname van een vastnetabonnement hadden gesloten met Pretium Telecom.²¹ Blijkens de signalen werd er door consumenten aangegeven, dat zij:

- door Pretium Telecom niet worden gewezen op het van toepassing zijn van een bedenktijd;
- dat tijdens het telefoongesprek namens Pretium Telecom niet duidelijk wordt meegedeeld wat precies de inhoud van de dienst is, die wordt aangeboden;
- indien zij tijdens het telefoongesprek met Pretium Telecom meedeelden slechts informatie te willen ontvangen, zij toch omgezet werden naar Pretium Telecom en een overeenkomst afgesloten bleken te hebben; en
- denken dat zij met KPN spreken in plaats van met Pretium Telecom.

²⁰ Stuk 22/158.

²¹ Stuk 22/1: verslag van afdeling Signalering en Prioritering.

27. Deze signalen waren aanleiding voor de Consumentenautoriteit om een onderzoek in te stellen naar Pretium Telecom. De Consumentenautoriteit merkt daarbij op dat met name het grote aantal meldingen bij ConsuWijzer, namelijk 496²² tot en met 8 maart 2007, bij haar veel vragen heeft opgeroepen over de werkwijze van Pretium Telecom in het kader van klantenwerving via telemarketing. Overigens is het aantal meldingen bij ConsuWijzer over Pretium Telecom na het starten van het onderzoek nog fors toegenomen. Het gegeven dat deze meldingen als zodanig niet integraal in het dossier zijn opgenomen maakt niet dat de Consumentenautoriteit geen onderzoek zou mogen instellen, zoals Pretium Telecom aanvoert.
28. Pretium Telecom stelt voorts, samengevat weergegeven, dat het eerdergenoemde WLR-overleg met de OPTA en de resultaten van de evaluatie²³ van de in dat verband gemaakte afspraken in de weg staan aan het starten van een onderzoek dan wel aan het opleggen van een sanctie door de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit merkt daarover het volgende op.
29. De omstandigheid dat OPTA met de WLR-partijen, waaronder Pretium Telecom, overleg heeft gevoerd over de problemen rondom de invoering van de WLR maakt niet dat de Consumentenautoriteit om die reden geen onderzoek mocht instellen naar de werkwijze van Pretium Telecom. Daarbij is van belang dat de Consumentenautoriteit en de OPTA ieder vanuit hun eigen toezichthoudende bevoegdheden handelen. De Consumentenautoriteit is belast met de handhaving van een aantal wettelijke bepalingen uit het BW, waaronder de regels inzake Koop op Afstand. Zoals reeds eerder is overwogen in randnummer 18 zijn in het 'Totaalpakket aan maatregelen ter verbetering van het WLR-proces' een aantal inspanningsverplichtingen vastgelegd. Er zijn in dit verband, met uitzondering van de afspraak dat in de welkomstbrief wordt vermeld dat er een bedenktijd voor de consument geldt van zeven werkdagen vanaf de datum van ontvangst van de brief, geen concrete afspraken met de OPTA en andere WLR-partijen gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld de toepasselijkheid of uitleg van wettelijke bepalingen van de regels inzake Koop op Afstand. Voorts verwijst de Consumentenautoriteit naar randnummer 143 van dit besluit waarin, kort weergegeven, door haar wordt overwogen dat niet is gebleken dat de OPTA de door Pretium Telecom opgestuurde callscripts heeft beoordeeld. In dat opzicht is derhalve geen sprake van een afspraak met de OPTA, die van betekenis zou kunnen zijn voor het al dan niet starten van een onderzoek of het opleggen van een sanctie aan Pretium Telecom.
30. Pretium Telecom verwijst voorts naar het aan de Whc ten grondslag liggende beginsel dat bij inbreuken op het consumentenrecht zelfregulering voorrang heeft. Naar aanleiding daarvan merkt Pretium Telecom op, dat de Consumentenautoriteit ten opzichte van deze zelfreguleringsinitiatieven, zoals de Reclame Code Commissie en de Geschillencommissie, slechts aanvullend mag optreden. Voorts stelt Pretium Telecom dat de Consumentenautoriteit

²² Stuk 22/1: verslag van afdeling Signalering en Prioritering.

²³ Stuk 22/158: zienswijze (bijlage 35, notulen vergadering van 21 augustus 2008).

niet mag afwijken van de inhoudelijke toetsing door de Reclame Code Commissie en de Geschillencommissie.

31. De Consumentenautoriteit wijst er op dat de aanbevelingen van de Reclame Code Commissie betrekking hebben op de vraag of er sprake is van misleidende reclame en dat de uitspraken van de Geschillencommissie zien op klachten van individuele consumenten. De Consumentenautoriteit kan een onderzoek instellen en handhavend optreden, indien het (mogelijke) overtredingen betreft op het consumentenrecht, zoals omschreven in de (bijlage bij de) Whc, waarbij de collectieve belangen van consumenten zijn of kunnen worden geraakt. De omstandigheid dat de Reclame Code Commissie en de Geschillencommissie verscheidene uitspraken hebben gedaan, die ook betrekking hebben op de telefonische verkoop(methode) van Pretium Telecom, sluit weliswaar niet de mogelijkheid uit dat sommige onderwerpen een inhoudelijke 'overlap' hebben, maar betekent niet dat de informatieverplichtingen van Pretium Telecom, zoals die in deze zaak zijn onderzocht, zijn 'goedgekeurd' door deze instanties. Dat is als zodanig ook niet mogelijk, omdat het toezicht op de naleving van deze wettelijke informatieverplichtingen, voor zover geen sprake is van een financieel produkt of dienst, is toegewezen aan de Consumentenautoriteit.

4.3 Gebruik bevoegdheden door de Consumentenautoriteit

32. Pretium Telecom voert aan dat de Consumentenautoriteit haar bevoegdheden disproportioneel heeft gebruikt. Zij wijst in dat verband op de omstandigheid dat de Consumentenautoriteit zowel bij Pretium Telecom als bij twee telemarketingbureaus waarmee Pretium Telecom samenwerkt(e), is 'binnengevallen'. Voorts zouden de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit tijdens deze bedrijfsbezoeken naar de mening van Pretium Telecom ten onrechte verzocht hebben om onmiddellijk bepaalde informatie te overleggen.
33. De Consumentenautoriteit merkt hierover het volgende op. De toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit hebben de bedrijfsbezoeken afgelegd met gebruikmaking van de hen ingevolge de artikelen 5:13 en 5:15, 5:16 en 5:17 juncto 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) toekomende bevoegdheden als toezichthouder (onder meer betreden van plaatsen en vorderen van inlichtingen). Het enkele feit dat gebruik is gemaakt van die bevoegdheden maakt niet dat daarmee sprake is van disproportioneel gebruik. Voorts hebben de toezichthoudende medewerkers het bedrijfsbezoek aan Pretium Telecom van 4 april 2007 een dag van tevoren schriftelijk aangekondigd aan Pretium Telecom, hoewel hiertoe geen wettelijke verplichting bestaat.²⁴

²⁴ Stuk 22/5: brief van 3 april 2007.

34. Ten aanzien van het verzoek om onmiddellijk informatie te overleggen, wijst de Consumentenautoriteit er op dat ook dit verzoek past binnen de in de artikelen 5:16 en 5:17 juncto 5:20 van de Awb opgenomen inlichtingen- en inzagebevoegdheden van de toezichthoudende medewerkers. Voorts is dit verzoek opgenomen in de brief waarin het bedrijfsbezoek werd aangekondigd. Derhalve was dit verzoek reeds een dag *voor* het bedrijfsbezoek bekend. Uit de brief die een dag *na* het bedrijfsbezoek is verstuurd, derhalve op 5 april 2007, blijkt verder dat Pretium Telecom de gelegenheid heeft gekregen om de reeds gevraagde (en andere) informatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op 13 april 2007 op te sturen.²⁵
35. De suggestie die Pretium Telecom wekt dat het bedrijfsbezoek en de in dat verband aan haar gevraagde informatie op een disproportionele wijze is geschied, vindt geen steun in de feiten. De Consumentenautoriteit is niet gebleken dat het onderzoek onzorgvuldig is verlopen of dat van het disproportioneel gebruik van bevoegdheden sprake is geweest.

4.4 Onschuldpresumptie

36. Pretium Telecom stelt voorts dat het onderzoek door de Consumentenautoriteit “weinig objectief” heeft plaatsgevonden en door alle media-aandacht, die mede door de Consumentenautoriteit zelf is gecreëerd, tot hooggespannen verwachtingen heeft geleid, zowel bij de Consumentenautoriteit zelf als bij consumentenorganisaties en in de politiek. Dat betekent naar de mening van Pretium Telecom dat geen sprake meer kan zijn van objectieve besluitvorming door de Consumentenautoriteit.
37. De onschuldpresumptie is vastgelegd in artikel 6, tweede lid, van het Europees verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden. Dit artikellid luidt als volgt:
- ‘Een ieder tegen wie een vervolging is ingesteld, wordt voor onschuldig gehouden totdat zijn schuld in rechte is komen vast te staan’.*
38. Volgens de Consumentenautoriteit is van schending van de onschuldpresumptie geen sprake. Bij uitspraak van 8 mei 2007²⁶ heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank ’s-Gravenhage geoordeeld dat, kort weergegeven, de Consumentenautoriteit onrechtmatig heeft gehandeld jegens Pretium Telecom omdat zij in het televisieprogramma Kassa bij het grote publiek de indruk heeft kunnen wekken dat de ontvangen klachten over Pretium Telecom gegrond waren op het moment dat het onderzoek van Pretium Telecom nog niet was afgerond. Dit gold volgens de

²⁵ Stuk 22/8: brief van 5 april 2007.

²⁶ Stuk 22/158: zienswijze (bijlage 10).

voorzieningenrechter ook voor de infoflits op de website van ConsuWijzer waarbij in de aanhef bij de informatie over beëindiging van een abonnement werd verwezen naar Pretium Telecom en waarbij werd vermeld dat veel vragen zijn ontvangen over klantenwerving en ongewild overzetten van abonnementen.

39. De voorzieningenrechter heeft de Consumentenautoriteit gelast tot het plaatsen van een rectificatie op haar eigen website, de website van ConsuWijzer en in drie landelijke dagbladen. De Consumentenautoriteit heeft deze maatregelen getroffen. De Consumentenautoriteit merkt volledigheidshalve nog op dat het wat betreft de uitlatingen in het televisieprogramma Kassa uitsluitend ging om het door haar woordvoerder gegeven antwoord op de vraag of het probleem (*consumentenklachten over ongewild afgesloten abonnement bij Pretium Telecom*, toevoeging CA) bij ConsuWijzer bekend was. De woordvoerder heeft daarop geantwoord:

'Zeker, wij hebben in de maand maart alleen al 1.000 meldingen ontvangen'.²⁷

40. Uit het voorgaande kan en mag niet worden afgeleid dat deze uitlatingen van de Consumentenautoriteit het 'startsein' zijn geweest voor een - negatieve - landelijke mediacampagne en politieke aandacht voor Pretium Telecom en haar werkwijze. De manier waarop Pretium Telecom en haar werkwijze voor het overige onder de aandacht van media, politiek en consumenten is gekomen, de beeldvorming die daarbij eventueel is ontstaan en de verwachtingen die zijn gewekt omtrent een eventueel aan Pretium Telecom op te leggen sanctie, kunnen niet aan de Consumentenautoriteit worden toegerekend.
41. Voor zover Pretium Telecom betwijfelt of de Consumentenautoriteit in de besluitvormingsfase nog voldoende objectief kan zijn, merkt de Consumentenautoriteit op dat de werkzaamheden in verband met het al dan niet opleggen van de last onder dwangsom of bestuurlijke boete worden verricht door personen die niet betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van het rapport.²⁸ De beoordeling van de vraag of het rapportdossier (voldoende) bewijsmiddelen bevat ten aanzien van de in het rapport vastgestelde overtredingen, is een beoordeling die door haar met de aan een bestuursorgaan te stellen eisen van zorgvuldigheid is gebeurd. Dat Pretium Telecom voorafgaand aan de besluitvormingsfase onderwerp is geweest van onderzoek door de afdeling toezicht van de dienst Consumentenautoriteit en dat bij ConsuWijzer meldingen van consumenten zijn binnengekomen over de werkwijze van Pretium Telecom, maakt niet dat de Juridische Dienst van de dienst Consumentenautoriteit dan wel de Consumentenautoriteit zelf niet voldoende objectief zouden zijn.

4.5 Belangenafweging

²⁷ Stuk 22/158: zienswijze (bijlage 1).

²⁸ Stuk 22/139: verklaring van Hoofd Juridische Dienst.

42. Pretium Telecom voert verder aan dat er geen enkele reden is waarom de Consumentenautoriteit wel een onderzoek heeft ingesteld naar de handelwijze van Pretium Telecom en niet naar de, in haar ogen, vergelijkbare handelwijze van andere telecomaanbieders.
43. Zoals eerder is overwogen, heeft de Consumentenautoriteit een discretionaire bevoegdheid om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. In dit geval heeft de Consumentenautoriteit op basis van het grote aantal door haar ontvangen signalen een onderzoek naar de telefonische klantwerving van Pretium Telecom ingesteld. Daarbij wijst zij er volledigheidshalve nog op dat ten tijde van het instellen van het onderzoek met betrekking tot de telefonische klantwerving door andere telecomaanbieders niet dergelijke signalen werden vernomen. Een en ander sluit niet uit, dat andere telecomaanbieders onderwerp kunnen worden van een onderzoek door toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit. Voor zover Pretium Telecom meent dat de beslissing van de Consumentenautoriteit om een onderzoek in te stellen in strijd is met het verbod van willekeur omdat alleen zij onderwerp van onderzoek is geweest, slaagt dit derhalve niet.

4.6 Zorgvuldigheid van het onderzoek

44. Pretium Telecom betwist tot slot dat de Consumentenautoriteit haar onderzoek zorgvuldig heeft gedaan. Daartoe voert Pretium Telecom aan, dat de Consumentenautoriteit de via ConsuWijzer ontvangen meldingen niet heeft onderzocht en voorts dat zij Pretium Telecom ook niet in de gelegenheid heeft gesteld de meldingen te onderzoeken. Dat heeft, volgens Pretium Telecom, tot gevolg dat de desbetreffende consumenten niet zijn geholpen met hun meldingen en dat Pretium Telecom eventuele klachten niet heeft kunnen oplossen, waardoor reputatieschade is ontstaan. Voorts meent Pretium Telecom dat de Consumentenautoriteit een onderzoek onder consumenten door NIPO had moeten laten uitvoeren, evenals de Consumentenautoriteit dat in een andere sanctiezaak²⁹ heeft gedaan.
45. Dat de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit ervoor hebben gekozen de via ConsuWijzer binnengekomen meldingen niet te onderzoeken is een keuze die zij kunnen maken. Het is aan de toezichthoudende medewerkers om te beoordelen of het al dan niet opportuun is om de meldingen in het dossier op te nemen en of het al dan niet opportuun is om deze meldingen nader te onderzoeken. In het geval dat er voor wordt gekozen om meldingen niet te onderzoeken, betekent dit niet dat om deze reden onzorgvuldig onderzoek heeft plaatsgevonden.

²⁹ Besluit van 23 april 2008, kenmerk CA/NCB/17, te raadplegen via www.Consumentenautoriteit.nl.

46. De Consumentenautoriteit wijst er voorts op dat de meldingen van consumenten die door ConsuWijzer worden ontvangen niet per definitie als klacht worden geregistreerd. Meldingen en klachten worden ook niet 'ter afhandeling' aan de betrokken ondernemingen doorgegeven. ConsuWijzer heeft als taak om individuele consumenten te informeren over hun rechten en plichten, en niet om klachten en vragen door te geven aan de ondernemingen. Indien een onderneming als Pretium Telecom veel waarde hecht aan een zorgvuldige klachtenregistratie en -afhandeling, staat haar de mogelijkheid open zelf een klachtenlijn/servicenummer in te stellen waar consumenten terecht kunnen, zodat op die manier gewaarborgd is dat Pretium Telecom eventuele klachten van consumenten kan oplossen.
47. De toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit beoordelen eveneens per geval of zij het nodig achten om een onderzoek onder consumenten te laten uitvoeren. De afweging die aan die beslissing ten grondslag ligt en de redenen die daarbij meespelen, verschillen van geval tot geval. De redenen waarom in de sanctiezaak tegen UPC Nederland B.V.³⁰ besloten is een onderzoek door TNS NIPO onder consumenten te laten uitvoeren hangen samen met de aard en kenmerken van dat onderzoek. De toezichthoudende medewerkers hebben het in het onderzoek tegen Pretium Telecom niet opportuun geacht om een onderzoek onder consumenten te laten uitvoeren door TNS NIPO.
48. Volledigheidshalve wijst de Consumentenautoriteit er nog op dat in het kader van het onderzoek naar de handelwijze van Pretium Telecom een bedrijfsbezoek aan Pretium Telecom en aan twee callcenters heeft plaatsgevonden en aldaar verklaringen van medewerkers heeft afgenomen. Voorts heeft de Consumentenautoriteit cd-roms met opgenomen telemarketinggesprekken en de door Pretium Telecom voorgeschreven callscripts van Pretium Telecom ontvangen.
49. Pretium Telecom maakt in haar zienswijze tot slot nog een vergelijking met het onderzoek dat de NMa heeft uitgevoerd naar aanleiding van meldingen van consumenten bij ConsuWijzer over onterechte switches in de energiesector. Volgens Pretium Telecom komt de NMa op basis van vergelijkbare feiten tot andere conclusies dan de Consumentenautoriteit.
50. Naar mening van de Consumentenautoriteit gaat deze vergelijking niet op reeds omdat de Consumentenautoriteit en de NMa toezicht houden op verschillende sectoren, eigen bevoegdheden tot het instellen van een onderzoek hebben en eigen beleidsopvattingen tot uitgangspunt nemen.
51. De Consumentenautoriteit concludeert op grond van het vorenstaande dat er geen aanleiding is om te oordelen dat het onderzoek, zoals dat is uitgevoerd door de toezichthoudende

³⁰ Besluit van 23 april 2008, kenmerk CA/NCB/17, te raadplegen via www.Consumentenautoriteit.nl.

medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit, niet volledig dan wel onvoldoende zorgvuldig is gebeurd.

4.7 Samenstelling rapportdossier

52. Pretium Telecom is van mening dat er relevante stukken in het rapportdossier ontbreken. Zij stelt dat de Consumentenautoriteit geen stukken uit het dossier mag weglaten. Zij wijst in dat verband op een passage uit de Memorie van Toelichting bij de vierde tranche van de Awb, waaruit volgt dat in het dossier alle stukken moeten zijn opgenomen, die relevant zijn voor de besluitvorming over de bestuurlijke boete. Pretium Telecom wijst er voorts op, dat indien dit uitgangspunt niet wordt nageleefd de Consumentenautoriteit zou kunnen beslissen om bepaald ontlastend bewijsmateriaal geen deel uit te laten maken van het dossier en dat Pretium Telecom niet kan controleren of dit materiaal ook daadwerkelijk ontlastend is of belastend is.
53. De Consumentenautoriteit merkt op dat het resultaat van een onderzoek een rapport is als bedoeld in artikel 2.8, eerste en tweede lid, van de Whc. Hieraan ten grondslag ligt het rapportdossier, dat alle informatie bevat die relevant kan zijn voor het nemen van de beslissing omtrent het opleggen van een sanctie. De informatie betreft zowel belastend als ontlastend materiaal. Het rapportdossier wordt samengesteld aan de hand van de stukken die gedurende het onderzoek zijn verzameld. In algemene zin kan opgemerkt worden, dat niet alle informatie uit de onderzoeksfase, opgenomen hoeft te worden in het rapportdossier.
54. De beoordeling van de vraag welke stukken van belang zijn voor het onderzoek en het opstellen van het rapport wordt uitgevoerd door de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit. Die beoordeling wordt hoofdzakelijk ingegeven door efficiencyoverwegingen. Niet ieder stuk is daadwerkelijk relevant voor het onderzoek en het op te stellen rapport en kan dan om die reden buiten het rapportdossier blijven. Ontlastend materiaal is naar zijn aard relevant en wordt om die reden aan het rapportdossier toegevoegd.
55. In verband met de door Pretium Telecom gestelde ontbrekende mogelijkheid van controle op de samenstelling van het rapportdossier merkt de Consumentenautoriteit nog het volgende op. Uit artikel 5:17, tweede en derde lid, van de Awb volgt dat bij een bedrijfsbezoek toezichthoudende medewerkers kopieën van gegevens en bescheiden maken en dat, indien het nodig is om tijdelijk originele bescheiden mee te nemen, hiervan een schriftelijk bewijs wordt gegeven. Tevens krijgt de desbetreffende onderneming na een bedrijfsbezoek een lijst met daarop vermeld de gekopieerde en meegenomen informatie en kopieën van de betreffende informatie. In dit geval is ook aan die vereisten voldaan.³¹ Pretium Telecom is er dus van op de hoogte welke informatie de

³¹ Stuk 22/13/01 met bijlagen (bedrijfsbezoek Pretium Telecom); stuk 22/14/01 met bijlagen (bedrijfsbezoek [callcenter 4]) en stuk 22/24.030 (bedrijfsbezoek [callcenter 6]).

toezichthoudende medewerkers van de Consumentenautoriteit in het kader van het onderzoek hebben meegenomen en welke informatie uiteindelijk daadwerkelijk voor het onderzoek is gebruikt en in het rapportdossier is opgenomen.

56. Ten aanzien van de stukken waarvan Pretium Telecom in algemene zin meent dat die in het rapportdossier hadden behoren te zitten, zoals bijvoorbeeld de meldingen van consumenten bij ConsuWijzer, merkt de Consumentenautoriteit op dat die stukken kennelijk niet relevant waren voor het onderzoek en het opstellen van het rapport en om die reden door de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit niet zijn opgenomen in het rapportdossier. Dit geldt evenzeer voor de stukken die niet in het rapportdossier zijn opgenomen, maar die bijvoorbeeld wel op verzamellijsten staan van stukken, die tijdens een bedrijfsbezoek door de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit zijn meegenomen. Daarbij wordt opgemerkt, dat tijdens een bedrijfsbezoek veelal een groot aantal stukken wordt verstrekt aan de toezichthoudende medewerkers, welke stukken niet in alle gevallen relevant blijken voor het onderzoek en het rapport. Toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit kunnen dan ook besluiten om de betreffende - voor de geconstateerde overtredingen niet relevante - stukken buiten het rapportdossier te laten.
57. Voorts wijst de Consumentenautoriteit erop dat de Juridische Dienst van de dienst Consumentenautoriteit op basis van het rapport en het daaraan ten grondslag liggende rapportdossier moet beoordelen of er aanleiding bestaat tot het opleggen van een sanctie. De medewerkers van de Juridische Dienst hebben, evenmin als Pretium Telecom, de beschikking over alle in het kader van het onderzoek verkregen informatie. In zoverre is gewaarborgd dat stukken uit de onderzoeksfase die zich niet in het rapportdossier bevinden niet alsnog bij de beoordeling van het rapport en de vraag of aanleiding bestaat voor het opleggen van een sanctie kunnen worden betrokken. Voorts staat het Pretium Telecom vrij om in de zienswijzenfase, dan wel in een later stadium, het ontlastend materiaal waarvan zij meent dat de Consumentenautoriteit die in haar beoordeling moet betrekken alsnog te overleggen.
58. Uit hetgeen hiervoor is overwogen concludeert de Consumentenautoriteit dan ook dat het rapportdossier met de vereiste zorgvuldigheid tot stand is gekomen.

4.8 Inzicht in verloop onderzoek

59. Pretium Telecom voert, samengevat weergegeven, aan dat zij tot het moment dat zij het rapport van de Consumentenautoriteit ontving niet op de hoogte was van de bevindingen in het onderzoek. Pretium Telecom merkt voorts op dat haar uit het rapport bleek dat de daarin opgenomen overtredingen waren gebaseerd op informatie die de Consumentenautoriteit reeds sinds april 2007 in haar bezit had. Pretium Telecom had de wijzigingen in haar callscripts en

welkomstbrieven die het beëindigen van de overtredingen zouden inhouden, hoewel daar volgens haar geen sprake van was, eenvoudig kunnen doorvoeren. Bij brief van 10 juni 2008 heeft Pretium Telecom de Consumentenautoriteit laten weten dat zij een aantal aanpassingen in callscripts en brieven zal doorvoeren.

60. De Consumentenautoriteit is niet gehouden de beweerdelijk overtreder op de hoogte te houden van de inhoud van de tijdens het onderzoek gedane bevindingen. De omstandigheid dat onderzoek van toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit enige tijd in beslag neemt is gebruikelijk omdat zorgvuldig moet worden vastgesteld of en in hoeverre een onderneming bepaalde wettelijke regels overtreedt. De Consumentenautoriteit merkt voorts op dat bij Pretium Telecom in ieder geval geen twijfel heeft kunnen bestaan over het voortduren van het onderzoek. Hetgeen door Pretium Telecom in dit kader is aangevoerd, leidt er dan ook niet toe dat de Consumentenautoriteit niet meer over kan gaan tot het vaststellen van overtredingen en het, zo nodig, opleggen van maatregelen.

4.9 Conclusie

61. Gelet op het bovenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dan ook dat de algemene zienswijzen van Pretium Telecom gepasseerd worden.

5. De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit

62. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 van de Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. De in het rapport geconstateerde overtredingen staan alle vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.
63. De Consumentenautoriteit treedt alleen handhavend op, indien de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen. De gedragingen van Pretium Telecom hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten. Daarbij merkt de Consumentenautoriteit op, dat Pretium Telecom in de periode 1 januari 2007 tot en met 11 juli 2007 in totaal circa 1.500.000 consumenten heeft benaderd via telemarketing. Onregelmatigheden/overtredingen in deze wijze van klantwerving maken dat de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen.

6. Overtreder

64. In artikel 1.1, aanhef en onder f, van de Whc wordt degene die een overtreding pleegt of medepleegt als overtreder aangemerkt. Pretium Telecom is de onderneming, die contracten sluit met consumenten, alsmede voor haar rekening en risico via telemarketing consumenten laat benaderen door callcenters. Pretium Telecom is dan ook gehouden om de wettelijke bepalingen van onder meer de Wet Koop op Afstand, na te leven en is voorts verantwoordelijk voor een correcte naleving van de wettelijke bepalingen door de namens haar werkzame callcenters. Bij gebreke daaraan dient Pretium Telecom aangemerkt te worden als overtreder.
65. In het rapport wordt tevens Deus Ex Machina B.V. (hierna D.E.M.) aangemerkt als overtreder omdat zij enig aandeelhouder en bestuurder is van Pretium Telecom. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze op dit punt aangevoerd dat niet enkel op grond van het feit dat D.E.M. de enig aandeelhouder en bestuurder van Pretium Telecom is, kan worden geconcludeerd dat sprake is van een overtreder. Ter zitting heeft zij er aanvullend op gewezen dat D.E.M. een holding is die aandelen bezit van verschillende dochtermaatschappijen, waaronder Pretium Telecom. D.E.M. verricht voorts geen commerciële activiteiten en heeft geen werknemers in dienst. Pretium Telecom legt geen verantwoording af aan D.E.M.
66. Op grond van deze aanvullende informatie over D.E.M. is de Consumentenautoriteit van oordeel dat niet is gebleken dat D.E.M. haar bestuurstaken feitelijk uitvoert. Gelet hierop volstaat de Consumentenautoriteit dan ook met het aanmerken van Pretium Telecom als overtreder.

7. Juridische beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen

7.1 Inleiding

67. Het via de telefoon sluiten van overeenkomsten met consumenten dient aangemerkt te worden als een koop op afstand in de zin van artikel 7:46a, onder b, BW. Op deze koop op afstand zijn de bepalingen van afdeling 9a van Boek 7 BW van toepassing. Op grond van artikel 7:46i, eerste lid, BW zijn onder meer de artikelen 7:46c en 7:46h BW van toepassing op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten. In artikel 8.5, tweede lid, Whc is opgenomen, dat de verkoper of dienstverlener bij een koop op afstand de artikelen 7:46c en 7:46h BW in acht neemt.
68. In opdracht van Pretium Telecom benaderen callcenters consumenten om hen telefonisch een aanbod te doen voor een vastnetabonnement. Indien de consument tijdens dit telefoongesprek instemt met het aanbod, dan wordt vervolgens telefonisch de overeenkomst - het vastnetabonnement - gesloten. Gelet op het bovenstaande dient deze overeenkomst aangemerkt te worden als een overeenkomst op afstand (artikel 7:46a, onder b, BW). Pretium Telecom is als

verkoper bij de koop op afstand gehouden om, onder meer, de artikelen 7:46c en 7:46h BW in acht te nemen (artikel 8.5, tweede lid, BW).

69. Artikel 7:46c, eerste lid, BW heeft betrekking op informatieverplichtingen waaraan de verkoper moet voldoen. Uit de aanhef van het eerste lid blijkt dat daarbij vereist is dat de aanbieder die informatie tijdig aan de consument verstrekt, dat wil zeggen voordat de overeenkomst tot stand komt, en dat die informatieverstrekking op duidelijke en begrijpelijke wijze moet geschieden. Het tweede lid van die bepaling heeft, kort weergegeven, betrekking op informatie die tijdig bij de nakoming van de koop op afstand door de verkoper op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk moet worden verstrekt. Deze informatie wordt in het geval van Pretium Telecom verstrekt in de zogenaamde welkomstbrief.

7.2 Bewijsvoering

70. Bij de beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen maakt de Consumentenautoriteit ten eerste gebruik van de callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie'.³² Dit zijn de callscripts, die Pretium Telecom in de onderzochte periode heeft voorgeschreven aan de callcenters, die in opdracht van Pretium Telecom consumenten benaderden met een aanbod voor een vastnetabonnement. Met gebruikmaking van deze callscripts hebben callcentermedewerkers in de periode 1 januari 2007 tot en met 11 juli 2007 in totaal circa 1.500.000 consumenten benaderd.³³
71. Gelet op het zeer grote aantal consumenten dat is benaderd aan de hand van de voorgeschreven callscripts, dient een overtreding, die kan worden vastgesteld op basis van deze callscripts, per definitie aangemerkt te worden als een structurele inbreuk op de collectieve belangen van consumenten.
72. Voorts maakt de Consumentenautoriteit bij de beoordeling van de overtredingen gebruik van de 235 schriftelijke uitwerkingen (transcripts) van de opnamen van de telemarketinggesprekken.³⁴ De opnamen van deze telemarketinggesprekken zijn door Pretium Telecom op cd-rom verstrekt aan toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit tijdens het bedrijfsbezoek van 19 juli 2007. In 45 van deze 235 telemarketinggesprekken kwam een overeenkomst tot stand.
73. Deze 235 telemarketinggesprekken zijn gevoerd in de periode 19 maart 2007 tot 8 juli 2007 door medewerkers van twee callcenters, die Pretium Telecom tijdens de onderzochte periode

³² Respectievelijk de callscripts 'koud' (bijlage bij stuk 22/18, 22/107 en 22/164), 'herwinning' (bijlage bij stuk 22/18 en 22/107) en 'conversie' (bijlage bij stuk 22/18 en 22/107).

³³ Zie nader randnummer 14 van dit besluit.

³⁴ Stuk 22/76 en 22/79.

heeft ingeschakeld voor de werving van nieuwe vastnetabonnees. Pretium Telecom heeft de Consumentenautoriteit meegedeeld, dat de op cd-rom verstrekte opnamen van telemarketinggesprekken alle opgenomen telemarketinggesprekken betreffen, waarover Pretium Telecom op dat moment beschikte.³⁵

74. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat deze telemarketinggesprekken een betrouwbaar beeld geven van de handelwijze van Pretium Telecom en de door haar ingeschakelde callcenters. Ten eerste betreffen transcripts naar hun aard één van de meest betrouwbare bewijsmiddelen, aangezien zij, evenals bijvoorbeeld video-opnamen, exact weergeven wat er feitelijk is voorgevallen. Daar komt bij, dat de 235 telemarketinggesprekken zijn gevoerd door twee verschillende en op diverse locaties werkzame callcenters alsmede door een groot aantal verschillende callcentermedewerkers. Voorts zijn de opgenomen telemarketinggesprekken verspreid over een periode van circa 4 maanden gevoerd. Tot slot betreffen deze opnamen van telemarketinggesprekken alle gesprekken waarover Pretium Telecom ook zelf beschikte. Onder deze omstandigheden ziet de Consumentenautoriteit geen aanleiding om te veronderstellen, dat de feitelijke werving van consumenten anders gebeurt dan uit de 235 telemarketinggesprekken is gebleken.

7.3 Vermelden van de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk aan het begin van het telemarketinggesprek

Wettelijk kader

75. Aan het begin van elk ongevraagd telefonisch verkoopgesprek dient aan de consument duidelijk de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van het telefonisch verkoopgesprek te worden meegedeeld, aldus artikel 7:46h, eerste lid, BW. Deze bepaling is van overeenkomstige toepassing bij de verkoop op afstand tot het verrichten van een dienst (artikel 7:46i, eerste lid, BW).

Feiten

76. Pretium Telecom heeft verklaard, dat callcentermedewerkers die in opdracht van Pretium Telecom telefonisch consumenten benaderen, gehouden zijn om bij het telemarketinggesprek de door Pretium Telecom voorgeschreven callscripts te volgen.
77. Volgens de callscripts die Pretium Telecom voorschreef in de periode van 5 januari 2007 tot 24 juli 2007 begint het telemarketinggesprek als volgt:³⁶

'Goedemiddag/avond,

³⁵ Stuk 22/67.

³⁶ Stuk 22/18.

*U spreekt met <naam> van Pretium Telecom.
Heeft u even tijd want ik heb goed nieuws voor u!*

*Ja > Ga verder
Nee > Maak terugbelafspraak*

*Het goede nieuws is nu ook bij Pretium Telecom een telefoonrekening voor uw vaste telefoon.
Elke maand een vast bedrag besparen op uw abonnementskosten. Bovendien gegarandeerd de laagste telefoonrekening per maand. Als u niet de laagste telefoonrekening heeft, betaalt Pretium Telecom u dubbel het verschil uit.'*

Volgens de callscripts 'koud' en 'herwinning' die zijn gehanteerd vanaf 24 juli 2007 tot en met in ieder geval 7 maart 2008 begint het telemarketinggesprek als volgt:³⁷

*'Goedemiddag/avond,
U spreekt met <naam agent> van Pretium Telecom.
Heeft u een vastnetabonnement?*' Als u even tijd heeft, heb ik goed nieuws voor u!*

** Klant: Hoe bedoelt u?
Pretium: Bijvoorbeeld een vastnetabonnement van KPN, heeft u even tijd?*

*Ja> Ga verder
Nee> Maak terugbelafspraak*

Het goede nieuws is elke maand een vast bedrag besparen op uw abonnementskosten zonder iets te hoeven doen én de eerste zes maanden elk weekend gratis bellen naar alle vaste nummers binnen Nederland.'

78. De Consumentenautoriteit heeft voorts de 235 relevante telemarketinggesprekken van twee callcenters geanalyseerd, die Pretium Telecom aan de Consumentenautoriteit heeft verstrekt.³⁸ Uit deze analyse bleek, dat de tekst van de bovengenoemde callscripts veelal niet strikt gevolgd wordt door de callcentermedewerkers. In het onderstaande is met het oog op de vermelding van de identiteit en het commercieel oogmerk een weergave gegeven van een aantal van de 235 geanalyseerde gesprekken. In **bijlage 1** bij dit besluit zijn nog nadere (delen van) de transcripts weergegeven.

Gesprek 13/13

³⁷ Stuk 22/107.

³⁸ 22/76 en 22/79 en het verslag van ambtshandeling van de analyse (22/104).

Telemarketeer: U heeft nog altijd uw aansluiting bij de KPN. Klopt dat?

Consument: Klopt.

Telemarketeer: Oké. Nou, u kunt gaan besparen op uw abonnementskosten en uw gesprekskosten. De KPN, bevalt dat?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Oké. Dat is perfect, want dan kunnen we van 18,16 euro naar 16,45 euro gaan.

Gesprek 13/29

Telemarketeer: Goed dat ik u eventjes tref. Het gaat namelijk over uw vaste aansluiting. Loopt die nog steeds via de KPN?

Consument: Ja, en dat willen we ook zo houden.

Telemarketeer: Ja, en dat begrijp ik heel goed, natuurlijk. Nu het grote voordeel daarvan is, dat u ook bij KPN blijft. U blijft gebruik maken van de diensten en de services van KPN, alleen krijgt u, als u akkoord gaat, post van ons, en niet meer van KPN, en dat is het enige verschil dat u merkt.

Gesprek 18/[VERTROUWELIJK]4

Telemarketeer: U belt met uw vaste aansluiting van KPN.

Consument: Ja, dat klopt.

Telemarketeer: Oké, want dan heb ik goed nieuws voor u, is dat u aankomende maand voordelig gaat betalen voor uw aansluiting. U gaat minder betalen mevrouw.

[...]

Telemarketeer: Want wat er alleen maar wordt veranderd is de naam van uw factuur. Dus daar komt geen KPN op, maar dan Pretium Telecom. Dus dat alleen maar gaat veranderen, maar voor de rest blijft alles exact precies hetzelfde.

Gesprek 22/[VERTROUWELIJK]1

Telemarketeer: Heeft u een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja, ik geloof het wel. ja.

Telemarketeer: Dat is mooi, want dan gaat u naar beneden op uw abonnementskosten. Dat is wel mooi, toch?

[...]

Consument: Blijft dat gewoon dan toch hetzelfde?

Telemarketeer: Ja, het enigste wat voor u verandert is dat u minder gaat betalen. En dat u een andere telefoonrekening krijgt voor uw abonnementskosten en gesprekskosten, van ons, Pretium Telecom. En voortaan gaat u een lagere telefoonrekening ontvangen.

Consument: O ja, ik heb toevallig van de week pas opgestuurd dat ze het automatisch af kunnen houden, dus van de telefoon.

Telemarketeer: Ja, maar wij zijn van Pretium Telecom, mevrouw...

[...]

Telemarketeer: Er verandert niets hoor. Uw huidige situatie blijft gewoon hetzelfde.

Consument: Dan snap ik niet dat dat niet automatisch gaat dan.

Gesprek 21/nr. 2363_12207832

Telemarketeer: Ik bel u in verband met uw vaste huistelefoonrekening, mevrouw <naam>. Ik heb namelijk goed nieuws voor u.

Consument: Ja...

Telemarketeer: U gaat vanaf vandaag één telefoonrekening betalen voor uw vaste telefoon.

Consument Ja...

Telemarketeer: U betaalt nu op dit moment [...]

Consument: Spreek ik met de KPN?

Telemarketeer: Mevrouw, vanaf nu stuurt de KPN u geen rekeningen meer. Dat gaat Pretium Telecom doen.

Consument: Oh. Wat inhoudt... Ik begrijp het niet.

Telemarketeer: Dat houdt in dat wij uw abonnementskosten en gesprekskosten overnemen en verlagen.

Consument: Ja.

Telemarketeer: En dat wij het gaan incasseren en niet meer KPN.

Consument: O, nee, maar voor welk bedrijf bent u?

Beoordeling Consumentenautoriteit

79. Op grond van artikel 7:46h, eerste lid, BW dient bij aanvang van het telemarketinggesprek duidelijk de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van het gesprek aan de consument te worden meegedeeld. Deze mededeling mag niet voor misverstand vatbaar zijn en de wijze waarop de mededeling plaatsvindt in de context van het gesprek mag geen afbreuk doen aan het beoogde effect van de mededeling.
80. Welke mededelingen aan het begin van een telemarketinggesprek gedaan moeten worden om op duidelijke wijze de identiteit en het commercieel oogmerk van het gesprek aan de consument mee te delen, hangt af van de omstandigheden van het geval. Bij de verkoop van vastnetabonnements door Pretium Telecom spelen daarbij de volgende factoren een rol.
81. Tot 1 januari 2007 was de markt voor vastnetabonnements een monopolistische markt. Tot die datum konden consumenten slechts bij KPN, vroeger bekend onder de naam PTT, een vastnetabonnement afsluiten. Door regulering van de OPTA is op 1 januari 2007 de zogenaamde WLR geïntroduceerd, waarmee de markt voor vastnetabonnements werd vrijgegeven. Vanaf die datum konden consumenten ook bij andere telecomaانبieders dan KPN, zoals bijvoorbeeld

Pretium Telecom, een vastnetabonnement afsluiten. Kort na invoering van de WLR bleek, dat het voor consumenten nog niet duidelijk was, dat zij voortaan ook bij andere telecomaanhouders een vastnetabonnement konden afsluiten. Door de telecomaanhouders en OPTA is gesignaleerd, dat er bij consumenten verwarring ontstond. Deze verwarring bestond daaruit, dat het voor consumenten niet duidelijk was dat zij, bij aanvaarding van een aanbod, een vastnetabonnement afsloten met een nieuwe telecomaanhouders en daarmee hun 'oude' vastnetabonnement bij KPN opzegden.³⁹

82. Een tweede factor die in dit kader van belang is, is het feit dat Pretium Telecom geen actieve reclame maakt voor haar bedrijf en het door haar aan te bieden product. Dit heeft tot gevolg, dat de naam 'Pretium Telecom', in ieder geval in de eerste periode na invoering van WLR, voor veel consumenten onbekend was.
83. Aangezien consumenten veelal niet bekend zijn met het bedrijf 'Pretium Telecom', noch met het feit dat voortaan ook vastnetabonnementen kunnen worden afgesloten bij andere telecomaanhouders dan KPN, dient Pretium Telecom en de in haar opdracht werkzame callcentermedewerkers op een zodanige wijze informatie aan de consument te verschaffen dat het de consument bij aanvang van het gesprek *duidelijk* is, wat de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van het gesprek is. Het ligt derhalve op de weg van Pretium Telecom om de consument bij aanvang van het telemarketinggesprek zodanig te (laten) informeren, dat het voor de consument duidelijk is, dat hij van doen heeft met Pretium Telecom én dat hen een commercieel aanbod wordt gedaan voor het afsluiten van een vastnetabonnement.
84. Uit de 235 transcripts van de telemarketinggesprekken⁴⁰ blijkt, dat Pretium Telecom niet bij aanvang van het telemarketinggesprek duidelijk de identiteit en het commercieel oogmerk heeft meegedeeld. Uit de telemarketinggesprekken volgt, dat consumenten onvoldoende begrijpen dat zij een nieuwe overeenkomst sluiten met een nieuwe telecomaanhouders - Pretium Telecom - en dat hun abonnement bij KPN zal worden beëindigd. Daarbij neemt de Consumentenautoriteit, in navolging van Pretium Telecom, in aanmerking dat de gesprekken die niet leiden tot een overeenkomst, en die in veel gevallen worden afgebroken voordat het callscript helemaal is 'afgewerkt', niet verder komen dan het begin van het gesprek.⁴¹ Hetgeen is voorgevallen in deze - vroegtijdig afgebroken - telemarketinggesprekken neemt de Consumentenautoriteit derhalve ook mee bij de beoordeling van deze overtreding.
85. De volgende citaten zijn afkomstig uit de transcripts en zijn exemplarisch voor hetgeen de consument begrijpt uit de mededelingen van de callcentermedewerker:

³⁹ Stuk 22/158, zienswijze Pretium Telecom, bijlagen 33, 34 en 35 (stukken omtrent WLR-overleg).

⁴⁰ Stuk 22/76 en 22/79.

⁴¹ Stuk 22/163, pleitnota Pretium Telecom, randnummers 66 en 67.

Gesprek 21/[VERTROUWELIJK] (6)

(...)

Telemarketeer: Klopt het dat u belt met een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Dan heb ik goed nieuws voor u. Want u gaat minder betalen voor u telefoonrekening. Ja U betaalt bijna 20 euro aan abonnementskosten en dan wordt het 16,45.

Consument1: Oké, ik geef u mijn man even.

Consument1 tegen echtgenoot: Hans, van de KPN. Dat gaat omlaag.

Gesprek 13/4

(...)

Telemarketeer: Klopt het dat u bent aangesloten bij KPN?

Consument: Aangesloten? Wij hebben wel KPN.

Telemarketeer: U heeft KPN toch? Dan heb ik goed nieuws voor u, want wij bellen namens Pretium Telecom. Het is namelijk zo dat u op dit moment veel te veel abonnementskosten betaalt, bijna 20 euro per maand, voor de KPN. En vanaf volgende week betaalt u slechts 16,45 euro inclusief btw. Dat is mooi hè? (...)

Consument: Wij blijven bij KPN of een andere...

Telemarketeer: Ja, nee. U blijft bij KPN voor het netwerk en de lijnen. Dus je blijft gewoon op het netwerk van KPN bellen. U krijgt alleen maar een andere factuur van Pretium. Dus u blijft wel bij de KPN (...)

Gesprek 22/[VERTROUWELIJK]1

Telemarketeer: Heeft u een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Ja? Nou, mevrouw, dan heb ik goed nieuws voor u, want dan gaat u naar beneden op uw abonnementskosten en gesprekskosten.

(...)

Telemarketeer:inclusief btw aan Pretium Telecom. Nou, u hoeft er niets aan te doen. Uw kwaliteit en uw service en telefoonnummer, dat blijft gewoon allemaal hetzelfde.

Consument: Hm, hm.

Telemarketeer: U krijgt alleen een andere telefoonrekening via Pretium Telecom, dus een lagere telefoonrekening. En dat is het enigste.

Consument: En waarom moet u dan bellen?

Telemarketeer: Sorry?

Consument: Waarom belt u dan?

Telemarketeer: Waarom ik bel is om het goedkopere abonnement naar u toe te kunnen sturen.

Gesprek 25/nr. 10111_15687158

Telemarketeer: Spreek ik met meneer of mevrouw <naam>?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Oké. Heel mooi. Ik heb goed nieuws voor u.

Consument: O.

Telemarketeer: U bent in aanmerking gekomen voor een verlaging van uw abonnementskosten en u hoeft daar verder niets voor te doen.

Gesprek 22/nr. 10058_1438888_

Terwijl de callcentermedewerker uitlegt wat een voicelog is:

Consument: En wat is... eh... Het is gewoon van KPN, hè?

Telemarketeer: Nee, het is van ... Ja, wij werken wel op dezelfde lijn. Daarom is het ook zo voordelig voor u, natuurlijk.

Consument: Ja.

Telemarketeer: Dus er verandert helemaal niets aan u. Het enigste wat er gaat veranderen, dat uw abonnement wordt verlaagd.

En tijdens de voicelog:

Consument: Nee, maar eh... Als ik maar weer geen...geen rekening krijg van eh.. U bent KPN hè?

86. Hoewel de callcentermedewerkers bij de aanvang van de telemarketinggesprekken veelal meedelen, dat zij bellen namens Pretium Telecom, is het voor de consument, getuige de transcripts, in de meeste gevallen niet duidelijk met wie zijn van doen hebben. Deze onduidelijkheid wordt verstrekt, doordat tijdens het telemarketinggesprek door de callcentermedewerker voor meerdere uitleg vatbare uitingen worden gedaan, zoals:

'Wij mogen uw abonnementskosten en gesprekskosten verlagen' (onderstrep. CA)

'Alles blijft hetzelfde, alleen de naam op uw factuur wordt gewijzigd'

'Uw aansluiting, kwaliteit en netwerk, dat blijft wel van de KPN. Daar verandert helemaal niets aan'

De Consumentenautoriteit is deze en vergelijkbare uitingen veelvuldig tegengekomen bij de analyse van de 235 transcripts. Daarbij dient aangetekend te worden, dat deze uitingen over het algemeen niet feitelijk onjuist zijn, maar door de callcentermedewerkers op een zodanige wijze worden gepresenteerd, dat consumenten daardoor op het verkeerde been worden gezet.

87. De onduidelijkheid over identiteit en commercieel oogmerk wordt voorts versterkt door het feit, dat Pretium Telecom consumenten tijdens het telemarketinggesprek niet of onvoldoende informeert over de gesprekstarieven en de minimale duur van de overeenkomst. Het verstrekken van deze informatie kan er aan bijdragen dat de consument zich ervan bewust is, dat hij van doen heeft met een *nieuwe* telecomaانبieder, die hem een aanbod doet voor een *nieuw*

vastnetabonnement. Het verzuim van Pretium Telecom om deze informatie te verstrekken, draagt er dan ook toe bij, dat het voor consumenten onduidelijk is, dat hij van doen heeft met Pretium Telecom en dat hem een aanbod wordt gedaan voor een nieuw vastnetabonnement.

88. Gelet op het bovenstaande stelt de Consumentenautoriteit vast dat Pretium Telecom zich onvoldoende heeft ingespannen om bij aanvang van het telemarketinggesprek duidelijk haar identiteit en het commercieel oogmerk van het telemarketinggesprek mede te (laten) delen. Uit de geanalyseerde gesprekken is gebleken dat het noemen van de bedrijfsnaam Pretium Telecom aan het begin van een gesprek voor consumenten kennelijk niet voldoende is om de identiteit duidelijk te maken. Immers, anders zouden consumenten ook niet vragen of ze met KPN spreken. Doordat de callcentermedewerkers bij de uitleg van het commercieel aanbod vervolgens de suggestie wekken dat er aan de situatie van de consument niets verandert, leidt dit al snel tot verwarring en onduidelijkheid bij de consument over de vraag namens wie gebeld wordt en met welk doel. Pretium Telecom doet er onvoldoende aan om die verwarring te voorkomen dan wel weg te nemen.
89. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze gesteld, dat er naar het oordeel van zowel de Geschillencommissie als de Reclame Code Commissie geen sprake is van verwarring met KPN. De Consumentenautoriteit merkt hierover het volgende op.
90. Uit de uitspraken die Pretium Telecom als bijlage bij haar zienswijze⁴² heeft gevoegd, blijkt dat deze instanties hun oordeel hebben gegeven alleen op basis van de callscripts, die Pretium Telecom aan de callcentermedewerkers voorschreef. Indien echter ook de transcripts van de gesprekken betrokken worden bij de beoordeling, dan laat dat een ander beeld zien en leidt dat tot een andere conclusie, te weten dat er wel degelijk verwarring bestond over de identiteit van de verkoper. Daarbij merkt de Consumentenautoriteit op, dat, naar zij van de Geschillencommissie heeft vernomen, Pretium Telecom niet alle adviezen, waarbij zij partij was, aan de Consumentenautoriteit heeft overgelegd. In zoverre kan de Consumentenautoriteit derhalve niet nagaan of de Geschillencommissie adviezen heeft gegeven met een andere uitkomst.
91. Voorts steunen de argumenten van Pretium Telecom, waarom zij het commercieel oogmerk wel duidelijk zou hebben gemaakt, met name op de inhoud van de door haar gehanteerde callscripts en het feit dat in minder dan [10%] van de koude wervingsgesprekken een overeenkomst tot stand is gekomen. Aangezien de Consumentenautoriteit enkel alle relevante integraal opgenomen telemarketinggesprekken aan de beoordeling van de vraag of sprake is van een overtreding ten grondslag legt, behoeft op deze plaats niet nader ingegaan te worden op het andere materiaal.

⁴² Stuk 22/158, zienswijze (bijlagen 23 tot en met 31).

92. Pretium Telecom merkt in randnummer 322 van haar schriftelijke zienswijze op, dat uit een citaat dat is weergegeven in het rapport, juist blijkt dat Pretium Telecom wel voldoet aan de verplichting om de identiteit en het commercieel oogmerk mee te delen. De Consumentenautoriteit merkt hierover op, dat het gesprek dat Pretium Telecom in randnummer 322 van haar schriftelijke zienswijze citeert niet het gesprek is dat in randnummer 142 van het rapport is besproken. In dit telemarketinggesprek wordt voorts door de callcenteragent meegedeeld:

'Wij zijn van Pretium Telecom. Dus u betaalt nu 19 Euro voor het abonnement?'

en daarna:

'Dat mogen wij verlagen naar 16,45 Euro',

vervolgens vraagt de consument:

'En bent u ook van KPN?'

Anders dan Pretium Telecom is de Consumentenautoriteit van oordeel, dat uit dit citaat juist blijkt dat de consument in verwarring kan raken door het begrip 'verlagen'.

Conclusie

93. De Consumentenautoriteit concludeert dat Pretium Telecom heeft gehandeld in strijd met artikel 7:46h, eerste lid, BW door bij aanvang van het telemarketinggesprek niet duidelijk de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van de oproep mede te delen.

7.4 Tijdig vermelden van de bedenktijd van zeven werkdagen in het telemarketinggesprek

Wettelijk kader

94. Op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW, dient tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de koper het al dan niet van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge, onder meer, artikel 7:46d, eerste lid, BW te worden meegedeeld. Op grond van artikel 7:46d, eerste lid, BW heeft de koper gedurende zeven werkdagen na ontvangst van de zaak het recht de koop op afstand te ontbinden. Bij een koop op afstand tot het verrichten van een dienst vangt de bedenktijd aan op het moment van sluiten van de overeenkomst (artikel 7:46i, zesde lid, BW).

Feiten

95. In de callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie', die Pretium Telecom hanteerde in de periode 5 januari 2007 tot en met 11 april 2007⁴³, staat niet vermeld dat de consument een ontbindingsmogelijkheid heeft, noch binnen welke termijn de consument van deze ontbindingsmogelijkheid gebruik kan maken.
96. Pretium Telecom heeft met ingang van 11 april 2007 de callscripts aangepast.⁴⁴ In de callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie', die Pretium Telecom met ingang van 11 april 2007 gebruikt, wordt tweemaal vermeld dat de consument een ontbindingsmogelijkheid heeft. De zeven werkdagentermijn, waarbinnen de consument van de ontbindingsmogelijkheid gebruik kan maken, staat echter niet vermeld in deze callscripts. De directeur van Pretium Telecom heeft tijdens een gesprek met toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit erkend, dat de duur van de bedenktijd niet door Pretium Telecom wordt vermeld.⁴⁵
97. Bij brief van 10 juni 2008 heeft Pretium Telecom aan de Consumentenautoriteit meegedeeld, dat zij de callscripts zal wijzigen, in die zin dat voortaan wordt vermeld dat de consument een bedenktijd heeft van zeven werkdagen.⁴⁶ Naar aanleiding van de hoorzitting op 7 oktober 2008 heeft Pretium Telecom op verzoek van de Consumentenautoriteit de, naar haar eigen zeggen, meest recente versie van het callscript 'Koud' toegezonden aan de Consumentenautoriteit.⁴⁷ In dit callscript staat de zeven werkdagentermijn, waarbinnen de consument van de ontbindingsmogelijkheid gebruik dient te maken, vermeld.
98. Uit de transcripts van de 45 telemarketinggesprekken, waarin een overeenkomst is gesloten, blijkt het volgende:⁴⁸
- In 4 van de 45 gevallen is noch de ontbindingsmogelijkheid, noch de duur waarbinnen daarvan gebruik dient te worden gemaakt, genoemd;⁴⁹
 - In 23 van de 45 gevallen is de ontbindingsmogelijkheid genoemd, maar niet de duur waarbinnen daarvan gebruik kan worden gemaakt;⁵⁰

⁴³ Bijlagen bij stuk 22/18, Callscript Koud, versie 1.7 en versie 1.5, Callscript Conversie WLR 09-01-2007, Callscript Herwinning 17-1-2007, versie 1.6.

⁴⁴ Stuk 22/18.

⁴⁵ Stuk 22/32, verklaring directeur van Pretium Telecom d.d. 4 april 2007.

⁴⁶ Stuk 22/128.

⁴⁷ Stuk 22/164.

⁴⁸ Stuk 22/76 en 22/79.

⁴⁹ Stuk 22/76: transcripts [callcenter 6]: Week 23, nr. 2914_14557095, Week 24, nr. 2656_16100986, Week 25, nr. 2656_16201336, Week 27, nr. 2375_16095855.

⁵⁰ Stuk 22/76, transcripts [callcenter 3]: Week 19, [VERTROUWELIJK]2, Week 20, [VERTROUWELIJK]2, Week 21, [VERTROUWELIJK]1, Week 22, [VERTROUWELIJK]5, transcripts [callcenter 6]: Week 21, nr. 2631_12218845, Week 21, nr. 2716_14003652, Week 21, nr. 10073_14013477, Week 22, nr. 2869_14540338, Week 23, nr. 2571_14559561, Week 23, nr. 2716_14562829, Week 23, nr. 2869_14550643, Week 23, nr. 10025_14564709, Week 23, nr. 10069_14554491, Week 24, nr. 2631_15682063, Week 24, nr. 2716_16203237, Week 24, nr. 2813_16106310, Week 24, nr. 10084_16104682, Week 25, nr. 1831_16441106, Week 25, nr. 10073_16201730, Week 26, nr. 2820_16444421, Week 26, nr. 10097_16515347, Week 27, nr. 2564_16437966, Week 27, nr. 2799_16602824.

- In 10 van de 45 gevallen is de ontbindingstermijn genoemd, maar wordt of een onjuiste of verschillende duur genoemd;⁵¹
- In 8 van de 45 gevallen is de ontbindingsmogelijkheid genoemd alsmede de juiste termijn, te weten zeven werkdagen, waarbinnen daarvan gebruik dient te worden gemaakt.⁵²

Beoordeling Consumentenautoriteit

99. Op Pretium Telecom rust de wettelijke plicht om de consument, tijdig voorafgaand aan het sluiten de overeenkomst, te informeren over het van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW. De overeenkomst die Pretium Telecom sluit met de consument, wordt gesloten tijdens het telemarketinggesprek. Dit wordt ook door Pretium Telecom erkend.⁵³ Het ligt derhalve op de weg van Pretium Telecom om, tijdig voordat de overeenkomst tijdens het telemarketinggesprek tot stand komt, de consument te informeren over het van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW.

100. Anders dan Pretium Telecom, is de Consumentenautoriteit daarbij van oordeel dat op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW vermeld dient te worden of er een ontbindingsmogelijkheid van toepassing is en, zo ja, wat de termijn is, waarbinnen van deze ontbindingsmogelijkheid gebruik kan worden gemaakt. Immers artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW schrijft voor dat aan de wederpartij meegedeeld moet worden het:

'al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 7:46d, eerste lid, en 46e' (onderstrep. CA)

101. In artikel 7:46d, eerste lid, BW wordt de duur van de ontbindingstermijn genoemd. Uit de verwijzing in artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW naar artikel 7:46d, eerste lid, BW volgt dan ook dat deze duur ook daadwerkelijk in het telemarketinggesprek moet worden genoemd. Gelet op het voorgaande slaagt het betoog van Pretium Telecom, waarbij zij verwijst naar de parlementaire geschiedenis, dan ook niet.

102. Vanuit het perspectief van de consument is het ook alleszins te begrijpen, dat de duur van de bedenktijd genoemd moet worden. Immers blijkt uit artikel 7:46i, zesde lid, BW vangt de ontbindingstermijn aan op het moment van sluiting van de overeenkomst tot het verrichten van de dienst. In het onderhavige geval betekent dit dat de termijn aanvangt, nadat de consument

⁵¹ Stuk 22/76: transcripts [callcenter 6]: Week 21, nr. 2650_14013518, Week 21, nr. 10050_12234496, Week 22, nr. 2375_14542033, Week 22, nr. 10058_14538888, Week 24, nr. 2650_16100624, Week 25, nr. 2650_16203329, Week 25, nr. 2650_16204052, Week 25, nr. 10105_16520111, Week 26, nr. 10096_16098013, Week 27, nr. 10130_16213482.

⁵² Stuk 22/76: transcripts [callcenter 6]: Week 23, nr. 1831_14553400, Week 24, nr. 10069_16208198, Week 25, nr. 2564_16203094, Week 26, nr. 10069_15676090, week 26, nr. 10102_16581375, Week 26, nr. 10108_16581435, Week 26, nr. 10108_16585402, Week 27, nr. 2799_16590106.

⁵³ Stuk 22/158: zienswijze, randnummer 225.

tijdens het telemarketinggesprek het aanbod voor het vastnetabonnement heeft aanvaard. Op dat moment start de bedenktijd van, in beginsel, zeven werkdagen. De duur van deze termijn betreft zeer essentiële informatie voor een consument, aangezien deze hem kan doen besluiten om alsnog van het aanbod af te zien of voorzieningen te treffen vanwege bijvoorbeeld zijn afwezigheid.

103. Pretium Telecom verwijst in haar zienswijze voorts naar een bindend advies van de Geschillencommissie, waaruit zou volgen dat de duur van de bedenktijd niet genoemd hoeft te worden tijdens het telemarketinggesprek.⁵⁴ De Consumentenautoriteit merkt op, dat uit dit bindend advies geenszins volgt dat de duur van de bedenktijd niet genoemd hoeft te worden tijdens het telemarketinggesprek. Uit het bindend advies volgt slechts, dat de duur van de bedenktijd niet gemeld hoeft te worden in het *voicelogdeel* van het telemarketinggesprek. De Geschillencommissie is echter, evenals de Consumentenautoriteit, van oordeel dat de duur van de bedenktijd vermeld dient te worden gedurende het telemarketinggesprek. Dit blijkt uit het bindend advies van 24 oktober 2007 waarin de Geschillencommissie oordeelde:

*'Ingevolge het bepaalde in artikel 7:46c, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek moet tijdig voordat de overeenkomst op afstand tot het verrichten van dienst wordt gesloten aan de consument gegevens worden verstrekt omtrent het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig artikel 46d, eerste lid (dat is dus inclusief de toepasselijke termijn van 7 werkdagen).'*⁵⁵ (onderstrep. CA)

104. Gelet hierop dient het betoog van Pretium Telecom, dat uit de adviezen van de Geschillencommissie afgeleid moet worden, dat de duur niet genoemd hoeft te worden tijdens het telemarketinggesprek, dan ook verworpen te worden.

105. Pretium Telecom heeft voorts opgemerkt dat de Consumentenautoriteit in een ander sanctiebesluit⁵⁶ niet heeft overwogen, dat naast het vermelden van de ontbindingsmogelijkheid ook de duur van de bedenktijd moet worden genoemd. De Consumentenautoriteit kan Pretium Telecom op dit punt niet volgen. In voornoemd sanctiebesluit heeft de Consumentenautoriteit ten aanzien van de overtreding op artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW onder meer overwogen:

'De bedenktijd is de termijn waarbinnen de koper een overeenkomst kan ontbinden (artikel 7:46d BW).'' (randnummer 125 van het besluit)

⁵⁴ Geschillencommissie Telecommunicatie van 3 juli 2008, Telco 07-1721.

⁵⁵ Bindend advies van de Geschillencommissie Telecommunicatie van 24 oktober 2007, dossiernummer TEL 07-0577.

⁵⁶ Sanctiebesluit inzake CA/NCB/17, te raadplegen via www.consumentenautoriteit.nl.

en

'De in artikel 7:46d, eerste lid, BW geregelde bedenktijd en de ontbindingsbevoegdheid zijn essentiële onderdelen waarover de koper moet worden geïnformeerd vóórdat de koopovereenkomst wordt gesloten.' (randnummer 137 van het besluit)

en verder

'De Consumentenautoriteit stelt vast dat door UPC niet tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten, informatie wordt verstrekt over het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding binnen zeven werkdagen als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW.' (randnummer 139 van het besluit)

106. Met deze overwegingen merkt de Consumentenautoriteit op dat zowel de bevoegdheid van de consument om tot ontbinding over te gaan, als de duur van de bedenktijd genoemd moeten worden tijdig voordat de overeenkomst wordt gesloten. Volledigheidshalve wordt opgemerkt, dat het betrokken bedrijf uiteindelijk ook aan haar verplichtingen heeft voldaan door in de callscripts zowel de ontbindingsmogelijkheid als de duur van de bedenktijd op te nemen. Een en ander staat ook beschreven in het in het vorige randnummer genoemde sanctiebesluit (randnummer 143 van dat besluit). Gelet op het voorgaande dient de stelling van Pretium Telecom, dat de Consumentenautoriteit in het betreffende sanctiebesluit niet is ingegaan op duur van de bedenktijd, dan ook verworpen te worden.
107. Pretium Telecom merkt in haar zienswijze tot slot op, dat de Consumentenautoriteit ten onrechte geen acht heeft geslagen op het gegeven, dat in de 20 van de 40 overgelegde transcripts van callcenter [callcenter 6], die hebben geleid tot een overeenkomst, de bedenktijd wel genoemd wordt. Zoals blijkt uit het bovenstaande heeft de Consumentenautoriteit zelf een analyse gemaakt van de gesprekken die hebben geleid tot een overeenkomst en daarbij bekeken in hoeverre de ontbindingsmogelijkheid en de duur van de bedenktijd in deze gesprekken is meegedeeld. In 45 van de 235 overgelegde transcripts is een overeenkomst gesloten tussen Pretium Telecom en de consument. Slechts in 9 van de 45 gevallen voldoet Pretium Telecom aan de op haar rustende wettelijke verplichting om zowel de ontbindingsmogelijkheid als de (juiste) duur van de bedenktijd te vermelden. De stelling van Pretium Telecom dat de Consumentenautoriteit geen acht heeft geslagen op de transcripts is derhalve onjuist. Bovendien blijkt uit deze analyse dat in het merendeel van de gevallen Pretium Telecom niet voldoet aan de op haar rustende wettelijke verplichting.

Conclusie

108. Gelet op het bovenstaande komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie, dat Pretium Telecom in de periode 5 januari 2007 tot en met 11 april 2007 artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW heeft overtreden door in de in die periode gehanteerde callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie', geen melding te maken van de ontbindingsmogelijkheid, noch van de duur van de bedenktijd.
109. Pretium Telecom heeft voorts in de periode 11 april 2007 tot 10 juni 2008 artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW overtreden, door in de in die periode gehanteerde callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie', geen melding te maken van de duur van de bedenktijd.
110. Ook is uit de analyse van de transcripts van 45 gesprekken waarin een overeenkomst is gesloten, gebleken dat Pretium Telecom in 4 gevallen de ontbindingsmogelijkheid noch de duur waarbinnen daarvan gebruik dient te worden gemaakt, heeft genoemd. In 23 gevallen is de ontbindingsmogelijkheid genoemd, maar niet de duur waarbinnen daarvan gebruik dient te worden gemaakt. In 10 gevallen is de ontbindingstermijn genoemd, maar wordt of een onjuiste of verschillende duur genoemd. In 37 van de 45 gesprekken heeft Pretium Telecom derhalve in strijd gehandeld met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW.
111. Gezien de brief van Pretium Telecom van 10 juni 2008⁵⁷ en de op 15 oktober 2008 overgelegde callscripts, gaat de Consumentenautoriteit ervan uit, dat Pretium Telecom met ingang van 10 juni 2008 de overtreding op artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW heeft beëindigd.

7.5 Vermelden van de bedenktijd van zeven werkdagen in de welkomstbrief*Wettelijk kader*

112. Op grond van artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW dient tijdig bij de nakoming van de koop op afstand aan de consument schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager te worden meegedeeld, onder andere, het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding overeenkomstig de artikelen 7:46d, eerste lid en 7:46e, BW. Ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW heeft de koper gedurende zeven werkdagen na ontvangst van de zaak het recht de koop op afstand te ontbinden. Indien niet voldaan is aan alle in artikel 7:46c, tweede lid, BW gestelde eisen, bedraagt deze termijn drie maanden. Bij een koop op afstand tot het verrichten van diensten vangt de bedenktijd aan op het moment van sluiten van de overeenkomst (artikel 7:46i, zesde lid, BW).

⁵⁷ Stuk 22/128.

Feiten

113. Nadat Pretium Telecom telefonisch met de consument een overeenkomst heeft gesloten voor een vastnetabonnement, stuurt Pretium Telecom aan de consument een zogenaamde 'welkomstbrief'.

114. In de welkomstbrieven, die Pretium Telecom in de periode 1 januari 2007 tot 11 april 2007 aan de consument stuurde voor de diverse soorten abonnementen⁵⁸, staat ten aanzien van de ontbindingsmogelijkheid het volgende vermeld:

'Heeft u vragen die niet beantwoord worden in de bijgevoegde welkomstmap, naar aanleiding van de brief van KPN of wilt u alsnog afzien van het gebruik van Pretium Telecom, neem dan binnen vijf werkdagen vanaf dagtekening van deze brief contact op met onze Helpdesk 0900-1637 000 (ma t/m vrij, 8.30 tot 17.30, € 0,15 pm). Wij zijn er voor u.' (onderstrep. CA)

115. In de welkomstbrieven, die Pretium Telecom met ingang van 11 april 2007 tot 10 juni 2008 stuurde, staat ten aanzien van de ontbindingsmogelijkheid vermeld:

'Heeft u vragen die niet beantwoord worden in de bijgevoegde welkomstmap, naar aanleiding van de brief van KPN of wilt u alsnog afzien van gebruik Pretium Telecom, neem dan binnen zeven werkdagen vanaf dagtekening van deze brief contact op met onze Helpdesk 0900 - 1637 000 (ma t/m vrij, 8.30 tot 17.30, € 0,15 pm). Wij zijn er voor u.' (onderstrep. CA)

116. Bij brief van 10 juni 2008⁵⁹ heeft Pretium Telecom aan de Consumentenautoriteit meegedeeld, dat zij de welkomstbrieven zou aanpassen in die zin dat daaraan toegevoegd zou worden, dat de consument ook een faxbericht kan sturen naar de helpdesk. Pretium Telecom heeft naar aanleiding van de hoorzitting van 7 oktober 2008 een aangepaste welkomstbrief aan de Consumentenautoriteit verstrekt.⁶⁰ Ten aanzien van de ontbindingsmogelijkheid wordt in deze welkomstbrief opgemerkt:

'Heeft u vragen die niet beantwoord worden in de bijgevoegde welkomstmap, naar aanleiding van de brief van KPN of wilt u alsnog afzien van gebruik van Pretium Telecom, neem dan binnen 7 werkdagen vanaf dagtekening van deze brief contact met ons op. U hoeft slechts onze Helpdesk te bellen: 023 - 711 3703 (ma t/m vrij, 8.30 tot 17.30). Faxen kan ook: 023 - 7510 202.'(onderstrep. CA)

⁵⁸ Het Pretium basisabonnement, het Pretium Weekend Vrij abonnement en het Pretium Avond & Weekend Vrij abonnement.

⁵⁹ Stuk 22/128.

⁶⁰ Stuk 22/164: bijlage 49b. Brief ziet op Pretium Weekend Vrij Abonnement.

Beoordeling Consumentenautoriteit

117. In tegenstelling tot hetgeen Pretium Telecom in haar zienswijze opmerkt⁶¹, vangt zowel de bedenktijd van zeven werkdagen als de bedenktijd van drie maanden aan op het moment van sluiten van de overeenkomst tot het verrichten van de dienst. Immers in artikel 6 van de Richtlijn tot bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten⁶², die de basis vormt van de Wet Koop op Afstand, staat vermeld:

*Artikel 6**Herroepingsrecht*

1. Bij elke overeenkomst op afstand beschikt de consument over een termijn van ten minste 7 werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. (...)

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

(...)

- voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten, of op de dag waarop aan de verplichtingen van artikel 5 is voldaan, wanneer daaraan wordt voldaan na de sluiting van de overeenkomst, mits de termijn de onderstaande termijn van drie maanden niet overschrijdt. Wanneer de leverancier niet heeft voldaan aan de verplichtingen van artikel 5, is de termijn drie maanden. Deze termijn gaat in:

(...)

- voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

118. Tijdens de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel van de Wet Koop op Afstand is het aanvangstijdstip van de bedenktijden eveneens aan de orde gekomen. In de Memorie van Toelichting is daarover opgemerkt:

*'Het aanvangstijdstip van de bedenktijden van zeven werkdagen en drie maanden bij overeenkomsten op afstand tot het verrichten van diensten is (...) aldus geregeld: beide termijnen beginnen te lopen bij de sluiting van de overeenkomst.'*⁶³

119. Voor het onderhavige geval geldt dat op het moment dat Pretium Telecom tijdens het telemarketinggesprek een overeenkomst sluit met de consument de bedenktijd van drie maanden start omdat op dat moment nog niet is voldaan aan alle schriftelijke informatievereisten van artikel 7:46c, tweede lid, BW. Voor zover Pretium Telecom in haar zienswijze dan ook stelt dat de bedenktijd van drie maanden niet aanvangt na het sluiten van

⁶¹ Stuk 22/158: randnummers 218 e.v.

⁶² Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten.

⁶³ Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr. 3, p. 33.

de overeenkomst tijdens het telemarketinggesprek maar pas op een later moment, dient dit, gelet op het bovenstaande, verworpen te worden.

120. Voorts geldt, dat indien Pretium Telecom binnen de bedenktijd van drie maanden alsnog aan de informatieverplichtingen uit artikel 7:46c, tweede lid, BW voldoet, er vanaf dat moment nog een bedenktijd van zeven werkdagen loopt. Blijkens de parlementaire geschiedenis van de Wet Koop op Afstand gaat deze zeven werkdagentermijn lopen vanaf het moment, dat de consument de betreffende informatie ontvangt, en niet vanaf het moment dat de verkoper de betreffende informatie verstuurt.⁶⁴

Welkomstbrieven die Pretium Telecom stuurde tot 11 april 2007

121. In de welkomstbrieven, die Pretium Telecom stuurde in de periode vanaf 1 januari 2007 tot 11 april 2007, staat vermeld dat de consument binnen vijf werkdagen na dagtekening van de brief alsnog van de overeenkomst kan afzien. Zowel het noemen van de bedenktijd van vijf werkdagen, als het aanvangsmoment van de bedenktijd, te weten bij dagtekening van de brief, is in strijd met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, in samenhang met de artikelen 7:46d, eerste lid, en 7:46i, zesde lid, BW en vormt een beperking van de rechten van de consument. Immers gelet op het bovenstaande bedraagt de bedenktijd zeven werkdagen én vangt deze bedenktijd aan op het moment van ontvangst van de informatie door de consument.

Welkomstbrieven die Pretium Telecom stuurde na 11 april 2007

122. In de welkomstbrieven, die Pretium Telecom stuurde na 11 april 2007, staat vermeld dat de consument binnen zeven werkdagen na dagtekening van de welkomstbrief alsnog van de overeenkomst kon afzien. Met het laten aanvangen van de bedenktijd op het moment van dagtekening van de brief, handelt Pretium Telecom in strijd met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, in samenhang met de artikel 7:46d, eerste lid en artikel 7:46i, zesde lid, BW. Immers de bedenktijd vangt pas aan op het moment, dat de informatie de consument heeft bereikt.

Conclusie

123. De Consumentenautoriteit concludeert dat Pretium Telecom in de periode 1 januari 2007 tot 11 april 2007 heeft gehandeld in strijd met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW in samenhang met de artikel 7:46d, eerste lid en artikel 7:46i, zesde lid, BW door in de welkomstbrieven, die zij in deze periode stuurde, zowel een onjuiste bedenktijd als een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd te vermelden.
124. Voorts concludeert de Consumentenautoriteit dat Pretium Telecom in de periode na 11 april 2007 in strijd heeft gehandeld met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW in

⁶⁴ Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr. 5, p. 23 en 24.

samenhang met de artikel 7:46d, eerste lid en artikel 7:46i, zesde lid, BW door in de welkomstbrieven een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd te vermelden.

125. De aangepaste welkomstbrief zoals die door Pretium Telecom naar aanleiding van de hoorzitting is gestuurd, en waarin zij ten aanzien van de ontbindingsmogelijkheid vermeldt dat consumenten binnen zeven werkdagen na dagtekening van deze brief gebruik kunnen maken van die mogelijkheid, heeft betrekking op een afgesloten 'Weekend vrij' abonnement. De Consumentenautoriteit gaat ervan uit, dat in de andere welkomstbrieven ook geen andere wijzigingen zijn doorgevoerd dan in de zojuist aangehaalde welkomstbrief. In deze brieven is dan ook in strijd met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd vermeld.

7.6 Tijdig vermelden van de minimale duur van de overeenkomst in het telemarketinggesprek

Wettelijk kader

126. Op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW dient tijdig voordat de koop op afstand tot stand komt aan de wederpartij de minimale duur van de overeenkomst te worden meegedeeld. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing bij de koop op afstand tot het verrichten van een dienst (artikel 7:46i, eerste lid, BW).

Feiten

127. In elke variant van de callscripts 'koud', 'herwinning' en 'conversie' die Pretium Telecom hanteerde van 5 januari 2007 tot en met 7 maart 2008 staat, nadat de callcentermedewerker heeft gevraagd: *'Zal ik dat meteen voor u in orde maken?'*, onder 1 vermeld:

"Nog even ter bevestiging: U kiest voor een het jaarabonnement Pretium Telecom <<...>> voor <<...>> per maand met een opzegtermijn van 30 dagen."

In de voicelog van de bedoelde callscripts wordt vervolgens onder punt 6 vermeld:

"U wilt voor dit telefoonnummer het jaarabonnement Pretium (afhankelijk van abonnementskeuze, toevoeging CA) met een opzegtermijn van 30 dagen voor ...EUR per maand?"

128. Uit de analyse van de 45 gesprekken die hebben geleid tot een overeenkomst, is gebleken dat in elk van de 45 gevallen de minimale duur van de overeenkomst voor het eerst aan de orde komt in het voicelogdeel van het telemarketinggesprek⁶⁵ en wordt de zinsnede *'nog even ter bevestiging...'* die volgens de callscripts daaraan vooraf zou moeten gaan, niet genoemd. In haar

⁶⁵ Stuk 22/104: analyse gesprekken.

brief van 10 juni 2008 heeft Pretium Telecom aan de Consumentenautoriteit laten weten dat zij de – mogelijk verwarrende - zinsnede ‘*nog even ter bevestiging*’ uit de callscripts heeft verwijderd.⁶⁶

Beoordeling Consumentenautoriteit

129. In het rapport staat vermeld, dat consumenten uit de term jaarabonnement dient te concluderen dat het een overeenkomst is voor de minimale duur van één jaar, terwijl in dezelfde zin ook nog wordt gesproken over een opzegtermijn van dertig dagen. Dit kan tot verwarring leiden, aldus het rapport. In het rapport wordt vervolgens geconstateerd dat deze formulering niet op duidelijke en begrijpelijke wijze weergeeft dat er sprake is van een overeenkomst met de minimale duur van één jaar.
130. De Consumentenautoriteit is van mening dat de term jaarabonnement, zoals Pretium Telecom in haar zienswijze ook heeft aangevoerd, normaal taalgebruik is dat door de gemiddelde consument zal worden uitgelegd als een abonnement voor de duur van één jaar. Dat vervolgens ook informatie wordt gegeven over de opzegtermijn zoals in het rapport is vermeld, kan aan die duidelijkheid niet afdoen. Pretium Telecom informeert de consument dan ook op duidelijke en begrijpelijke wijze over de minimale duur van de overeenkomst.
131. In het rapport is voorts opgenomen dat voorafgaand aan het voicelogdeel de consument de overeenkomst reeds heeft gesloten. De voicelog dient slechts als bevestiging/bewijs van de wilsuiting van de consument. Aangezien in de 45 gesprekken die hebben geleid tot een overeenkomst de duur van het abonnement pas voor het eerst wordt vermeld in het voicelogdeel kan niet gezegd worden dat de minimale duur *tijdig vóór* sluiting van de overeenkomst is vermeld, zo luidt de conclusie van het rapport.
132. Wat betreft het tijdig vermelden dat de consument een jaarabonnement afsluit, wijst de Consumentenautoriteit op het volgende. Bij de 45 gesprekken die hebben geleid tot een overeenkomst wordt pas in de voicelog voor het eerst melding van gemaakt van de duur van de overeenkomst. Deze informatie moet op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW echter al zijn gegeven tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten. Voor de onderhavige beoordeling is niet relevant of de overeenkomst reeds tot stand is gekomen voorafgaand aan het opgenomen voiceloggedeelte of tot stand komt tijdens de voicelog. Vastgesteld kan worden dat op het moment van de mededeling in ieder geval geen sprake is van *tijdig vóór* het sluiten van de overeenkomst.
133. Voorts wijst de Consumentenautoriteit er op dat in *alle* opgenomen gesprekken die leiden tot een overeenkomst, niet tijdig voor het sluiten van de overeenkomst aan de consument werd

⁶⁶ Stuk 22/128.

meegedeeld dat hij een overeenkomst sloot voor de duur van een jaar. Om die reden kan dan ook niet meer gesproken worden van incidenten.

Conclusie

134. Gelet op het vorenstaande komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Pretium Telecom op duidelijke en begrijpelijke wijze overeenkomstig artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW de minimale duur van de overeenkomst in alle callscripts heeft vermeld. In zoverre is geen sprake van een overtreding van deze bepaling.
135. De Consumentenautoriteit heeft echter wel geconstateerd, dat Pretium Telecom in 45 opgenomen telemarketinggesprekken in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW, niet tijdig voordat de overeenkomst tot stand komt de minimale duur van de overeenkomst heeft vermeld. In zoverre is dan ook sprake van een overtreding van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW.

7.7 Tijdig vermelden van de belangrijkste kenmerken van de zaak in het telemarketinggesprek

Wettelijk kader

136. Artikel 7:46c, eerste lid, onder b, BW schrijft voor, dat tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de koper de belangrijkste kenmerken van de zaak moeten worden meegedeeld. Op grond van artikel 7:46i, eerste lid, BW is deze bepaling van overeenkomstige toepassing op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van een dienst.

Feiten

137. In de periode van 5 januari 2007 tot en met 7 maart 2008 wordt in elke variant van de callscripts 'Koud' en 'herwinning' melding gemaakt van de (maandelijkse) kosten van het vastnetabonnement dat Pretium Telecom aanbiedt. De hoogte van de gesprekskosten wordt in geen van deze callscripts vermeld. Ten aanzien van de gesprekskosten vermelden de callscripts dat de consument bij Pretium Telecom bespaart op de abonnements- en gesprekskosten. En voorts dat Pretium Telecom een unieke garantie geeft, waarbij de consument gegarandeerd de laagste telefoonrekening per maand betaalt. Deze garantie houdt volgens de callscripts in, dat indien de consument niet de laagste telefoonrekening heeft, Pretium Telecom het verschil dubbel aan de consument uitbetaalt.
138. Uit de analyse van de 235 telemarketinggesprekken is gebleken, dat de gesprekskosten niet uit eigen beweging door de callcentermedewerker aan de consument werden meegedeeld. Uit een aantal van deze gesprekken blijkt voorts, dat indien de consument de callcentermedewerker vraagt om informatie over de gesprekskosten, de callcentermedewerker deze kosten aan de consument meedeelt.

139. Naar aanleiding van de hoorzitting op 7 oktober 2008 heeft Pretium Telecom op verzoek van de Consumentenautoriteit de, naar haar eigen zeggen, meest recente versie van het callscript 'koud' toegezonden aan de Consumentenautoriteit.⁶⁷ In dit callscript wordt evenmin melding gemaakt van de hoogte van de gesprekskosten.

Beoordeling Consumentenautoriteit

140. Tijdig voordat de overeenkomst wordt gesloten dient de consument geïnformeerd te worden over de belangrijkste kenmerken van de zaak (artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW).
141. De kosten van in dit geval een telecomdienst, vormen (één van de) belangrijkste kenmerken van de zaak. De kosten die de consument voor de telecomdienst moet betalen, zijn te onderscheiden in enerzijds de abonnementskosten van het vastnetabonnement en anderzijds de gesprekskosten. De beide kostensoorten tezamen bepalen de hoogte van de telefoonrekening van de consument. Deze beide kosten dient Pretium Telecom dan ook voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op eigen initiatief aan de consument mee te delen.
142. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze opgemerkt dat de wet niet vereist dat gesprekskosten worden genoemd in het wervingsgesprek. De Consumentenautoriteit merkt hierover op dat de wet noch de parlementaire geschiedenis een specificatie geeft van wat onder het begrip 'belangrijkste kenmerken van de zaak' moet worden verstaan. Gezien de soort dienst die Pretium Telecom aanbiedt moeten de gesprekskosten worden aangemerkt als één van de belangrijkste kenmerken van de dienst. Dat deze kostensoort niet genoemd wordt in de parlementaire geschiedenis, doet daaraan niet af.
143. Pretium Telecom heeft voorts gesteld, dat OPTA bij de beoordeling van de callscripts van Pretium Telecom het niet noemen van de gesprekskosten heeft goedgekeurd. De Consumentenautoriteit merkt hierover op, dat Pretium Telecom weliswaar heeft gesteld dat OPTA de callscripts heeft beoordeeld, doch niet is gebleken dat OPTA dit heeft gedaan. Pretium Telecom heeft aan de Consumentenautoriteit enkel een e-mailbericht aangeleverd waaruit blijkt dat zij callscripts aan OPTA heeft toegezonden en de bevestiging van OPTA dat deze callscripts door haar zijn ontvangen.⁶⁸ Hieruit blijkt niet dat OPTA de callscripts op dit punt heeft beoordeeld. Ook overigens is het niet aannemelijk, dat OPTA de callscripts van Pretium Telecom op dit punt heeft goedgekeurd, aangezien OPTA niet bevoegd is om toe te zien op de bepalingen uit de Wet Koop op Afstand.
144. De stelling van Pretium Telecom dat rechters, Geschillencommissie en Reclame Code Commissie van Pretium Telecom niet hebben verlangd dat de gesprekskosten genoemd moeten worden in

⁶⁷ Stuk 22/164.

⁶⁸ Stuk 22/164, bijlagen 62 en 63.

het telemarketinggesprek, doet niet af aan de verplichting van Pretium Telecom om te voldoen aan de op haar rustende wettelijke verplichtingen. Overigens is aan de voornoemde instanties tot op heden ook nog nooit de vraag voorgelegd óf de gesprekskosten genoemd moeten worden. Uit het gegeven dat deze colleges zich tot op heden nog niet hebben uitgesproken over deze kwestie, kan en mag Pretium Telecom derhalve niet afleiden dat de gesprekskosten niet genoemd hoeven te worden.

145. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze voorts gesteld, dat zij met de vermelding van de abonnementskosten en het verstrekken van de laagste prijsgarantie heeft voldaan aan de verplichting om de belangrijkste kenmerken van de dienst te noemen. De Consumentenautoriteit volgt Pretium Telecom hierin niet. Zoals de Reclame Code Commissie in de aanbeveling van 23 augustus 2007 in dossiernummer 07.0593 heeft geoordeeld over de laagste prijsgarantie van Pretium Telecom, is vermelding van ‘de laagste telefoonrekening’ in combinatie met het ‘besparen op abonnements- en gesprekskosten’ té absoluut en daardoor misleidend.⁶⁹ Uit die aanbeveling blijkt dat bijvoorbeeld servicenummers door Pretium Telecom worden uitgezonderd van de laagste prijsgarantie. Die uitzondering wordt echter niet voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de consument meegedeeld. Voorts heeft ook de civiele rechter zich een aantal malen uitgelaten over de ‘laagste prijsgarantie’, die Pretium Telecom ook in het kader van CPS-abonnementen aan consumenten verstrekte.⁷⁰ In dat kader is door de rechter geoordeeld, dat de laagste prijsgarantie een - met de wet strijdige - té absolute superioriteitsclaim betrof. Gelet hierop kan Pretium Telecom dan ook niet gevolgd worden in haar stelling, dat door het verstrekken van de ‘laagste prijsgarantie’ voldaan zou zijn aan de verplichting om de belangrijkste kenmerken van de dienst te noemen.
146. In de zienswijze wordt door Pretium Telecom tevens gesteld, dat de grote verscheidenheid aan gesprekskosten de vermelding daarvan in het verwervingsgesprek ondoenlijk maakt. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit doet dit er niet aan af, dat de gesprekskosten wel tijdens het telemarketinggesprek genoemd dienen te worden. Dit klemt te meer, aangezien Pretium Telecom haar gesprekskosten niet op andere wijze inzichtelijk maakt, bijvoorbeeld op haar website. Daarbij merkt de Consumentenautoriteit voorts op, dat Pretium Telecom er zelf voor heeft gekozen om de vastnetabonnementen via telemarketing aan de consument aan te bieden. Het ligt dan vervolgens op de weg van Pretium Telecom om die werkwijze in overeenstemming te brengen met wet- en regelgeving.
147. Tot slot heeft Pretium Telecom gesteld dat het vermelden van de gesprekskosten alleen zinvol is indien de genoemde gesprekskosten aan de telefoon worden afgezet tegen de gesprekskosten, die andere telecomaanbieders hanteren. De Consumentenautoriteit merkt hierover op, dat de wet

⁶⁹ Reclame Code Commissie, aanbeveling van 23 augustus 2007, dossiernummer 07.0362.

⁷⁰ Voorzieningenrechter rechtbank Haarlem, 6 oktober 2005, LJN AU3907, Gerechtshof Amsterdam 27 april 2006, LJN AY3540.

duidelijk is over de informatie die Pretium Telecom tijdens het telemarketinggesprek dient te vermelden. Het feit dat consumenten de tarieven al dan niet kunnen vergelijken met tarieven van andere telecomaanbieders, doet niet af aan die wettelijke verplichting.

Conclusie

148. De Consumentenautoriteit stelt vast, dat Pretium Telecom in de periode 5 januari 2007 tot en met, in ieder geval, 15 oktober 2008 heeft gehandeld in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW door in de callscripts 'koud' geen melding te maken van de gesprekskosten, zijnde een van de belangrijkste kenmerken van de zaak. Voorts wordt vastgesteld, dat Pretium Telecom in de periode van 5 januari 2007 tot en met, in ieder geval, 7 maart 2008 heeft gehandeld in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW door in de callscripts 'herwinning' geen melding te maken van de gesprekskosten.

7.8 Vermelden van de vereisten voor gebruikmaking van het recht van ontbinding in de welkomstbrief

Wettelijk kader

149. Op grond van artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder b, BW dient aan de koper tijdig bij nakoming van de overeenkomst schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te worden verstrekt over de vereisten voor gebruikmaking van het recht van ontbinding. Deze bepalingen is ingevolge artikel 7:46i, eerste lid, BW van overeenkomstige toepassing op een koop op afstand tot het verrichten van een dienst.

Feiten

150. In de welkomstbrieven die Pretium Telecom verstuurde tot 11 april 2007⁷¹ staat ten aanzien van de vereisten voor het gebruik maken van het ontbindingsrecht het volgende vermeld:

'Heeft u vragen die niet beantwoord worden in de bijgevoegde welkomstmap, naar aanleiding van de brief van KPN of wilt u alsnog afzien van het gebruik van Pretium Telecom, neem dan binnen vijf werkdagen vanaf dagtekening van deze brief [contact op met onze Helpdesk 0900-1637 000 \(ma t/m vrij, 8.30 tot 17.30, € 0,15 pm\)](#). Wij zijn er voor u.' (onderstrep. CA)

151. In de welkomstbrieven die Pretium Telecom verstuurde vanaf 11 april 2007⁷² staat dezelfde tekst opgenomen alleen is dan de 5-werkdagentermijn vervangen door zeven werkdagen.

⁷¹ Stuk 22/18: bijlage.

⁷² Stuk 22/107: bijlage 1 brieven 1 t/m 11.

152. In de welkomstbrieven die Pretium Telecom verstuurde vanaf 16 februari 2008⁷³ staat ten aanzien van de vereisten voor het gebruik maken van het ontbindingsrecht het volgende vermeld.

'Heeft u vragen die niet beantwoord worden in de bijgevoegde welkomstmap, naar aanleiding van de brief van KPN of wilt u alsnog afzien van het gebruik van Pretium Telecom, neem dan binnen zeven werkdagen vanaf dagtekening van deze brief contact op met onze Helpdesk 023-7510203 (ma t/m vrij, 09.00 tot 17.30). Faxen kan ook: 023-7510202. Wij zijn er voor u.'
(*onderstrep. CA*)

Beoordeling Consumentenautoriteit

153. Volgens het rapport worden de vereisten voor gebruikmaking van het ontbindingsrecht niet op duidelijke en begrijpelijke wijze weergegeven. Niet duidelijk is of contact opnemen met de Helpdesk dan wel het sturen van een ontbindingsverklaring per fax voldoende is om gebruik te maken van het ontbindingsrecht. Met een bewering als 'neem dan contact op met onze Helpdesk' is niet gezegd dat een telefonische of ontbindingsverklaring per fax ook daadwerkelijk door Pretium Telecom wordt geaccepteerd. Gelet hierop heeft Pretium Telecom dan ook artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder b, BW overtreden, aldus het rapport.
154. Tijdens de hoorzitting is navraag gedaan naar de wijze waarop consumenten de overeenkomst kunnen ontbinden. Pretium Telecom heeft meegedeeld dat consumenten de overeenkomst nu en in het verleden konden ontbinden door telefonisch contact op te nemen met de Helpdesk. Indien dat het geval is, geeft de welkomstbrief naar het oordeel van de Consumentenautoriteit voldoende duidelijkheid over de vereisten voor gebruikmaking voor het recht van ontbinding, zodat in zoverre van een overtreding geen sprake is. De Consumentenautoriteit merkt hierover voorts op, dat zij geen nader onderzoek heeft verricht op dit punt, zodat niet kan worden vastgesteld of consumenten de overeenkomst daadwerkelijk kunnen ontbinden enkel en alleen door contact op te nemen met de Helpdesk ofwel vanaf 16 februari 2008 door het per fax versturen van een ontbindingsverklaring.

Conclusie

155. Gelet op het bovenstaande concludeert de Consumentenautoriteit, dat in alle welkomstbrieven op duidelijke en begrijpelijke wijze is meegedeeld op welke wijze van het recht tot ontbinding gebruik kan worden gemaakt. Er is dan geen sprake van een overtreding van artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder b, BW.

⁷³ Stuk 22/107: bijlage 1 brieven 12 t/m 14.

8. Conclusie

156. De Consumentenautoriteit concludeert dat Pretium Telecom:

- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij aanvang van het ongevraagde telefonische verkoopgesprek niet duidelijk de identiteit en het commercieel oogmerk van de verkoper aan de koper mee te delen;
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij de telefonische verkoop van vastnetabonnementen de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid BW, niet aan de koper mee te delen;
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand niet op juiste wijze de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW aan de koper mee te delen;
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij de telefonische verkoop van vastnetabonnementen niet tijdig voor de totstandkoming van de overeenkomst de minimale duur van de overeenkomst aan de koper mee te delen;
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij de telefonische verkoop van vastnetabonnementen niet de gesprekskosten, zijnde één van de belangrijkste kenmerken van de dienst, aan de koper mee te delen.

9. Maatregelen

9.1 Inleiding

157. De Consumentenautoriteit kan handhavend optreden, indien de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn. De door Pretium Telecom gepleegde en in hoofdstuk 8 genoemde overtredingen, hebben het kenmerk dat meerdere consumenten daardoor op eenzelfde wijze zijn geraakt. Bij voortduren van deze overtredingen kunnen ook in de toekomst nog meerdere consumenten geraakt worden. Gelet hierop is sprake van een schending van collectieve belangen van consumenten, die de inzet van de handhavende bevoegdheden van de Consumentenautoriteit rechtvaardigt.

158. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist, dat ten aanzien van de in hoofdstuk 8 genoemde overtredingen, geen sprake is van een situatie

waarin geen last onder dwangsom of boete kan worden opgelegd, zoals bedoeld in de artikelen 2.16, eerste en tweede lid, Whc en artikel 2.19, eerste, tweede, vierde en vijfde lid, Whc.

9.2 Bestuurlijke boete

159. Op grond van artikel 2.15 Whc bedraagt een door de Consumentenautoriteit op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, Whc per overtreding ten hoogste het bedrag van de vijfde categorie geldboete, zoals bedoeld in artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht. In 2007 was het bedrag van de vijfde categorie geldboete gesteld op EUR 67.000,-. Met ingang van 1 januari 2008 is het bedrag van de vijfde categorie geldboete gesteld op EUR 74.000,-.⁷⁴ De Consumentenautoriteit houdt bij het bepalen van de hoogte van de boete rekening met het feit dat de overtredingen zijn aangevangen in 2007, toen het maximumbedrag EUR 67.000,- per overtreding bedroeg.
160. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.21 Whc, in ieder geval rekening met de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zonedig tevens rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
161. Voorts neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel (artikel 3:4, eerste lid, Awb) in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. De Consumentenautoriteit zal bij iedere concrete overtreding moeten beoordelen welk boetebedrag passend is. De hoogte van de boete wordt afgestemd op de concrete omstandigheden van het geval en dient bij te dragen aan een doeltreffende toepassing van de Whc. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).
162. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het passend is Pretium Telecom te beboeten voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen identiteit en commercieel oogmerk bij aanvang van het telemarketinggesprek);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);

⁷⁴ Stb. 2007, 456.

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).

Algemene opmerkingen over ernst en duur

163. Bij de bepaling van de op te leggen boetes wordt ten aanzien van de ernst van de overtreding rekening gehouden met de toegebrachte schade aan het consumentenvertrouwen en het eventuele door de onderneming genoten voordeel voor zover dit door de Consumentenautoriteit vastgesteld kan worden. Ten aanzien van de in randnummer 162 genoemde overtredingen meent de Consumentenautoriteit dat onderscheid gemaakt kan worden tussen de ernst van de verschillende overtredingen. Voordat de Consumentenautoriteit ingaat op de afzonderlijke overtredingen zal zij op deze plaats eerst enkele algemene opmerkingen maken die voor alle overtredingen gelden.
164. Bij de beoordeling van de ernst van de overtreding acht de Consumentenautoriteit de periode waarin de overtredingen hebben plaatsgevonden en de schaal waarop Pretium Telecom consumenten heeft benaderd van groot belang. Kort na de invoering van de WLR op 1 januari 2007 is Pretium Telecom een grootschalige wervingscampagne gestart om nieuwe klanten te winnen voor de door haar aangeboden vastnetabonnements. Zoals eerder opgemerkt in het onderhavige besluit waren veel consumenten niet op de hoogte van de gewijzigde situatie en de mogelijkheid, dat zij door een andere aanbieder dan KPN benaderd konden worden met een aanbod voor een overzetting van hun huidige vastnetabonnement. Alleen al in het eerste half jaar na de invoering van de WLR heeft Pretium Telecom méér dan 1 miljoen consumenten benaderd en hen een aanbod gedaan voor een vastnetabonnement. De omvang van de handelspraktijken van Pretium Telecom wordt ook bevestigd door de omvang van de door de Consumentenautoriteit ontvangen meldingen. Gelet hierop is het aantal consumenten dat geconfronteerd is met en mogelijk benadeeld is door de onregelmatigheden in de handelwijze van Pretium Telecom zeer groot.
165. Voorts neemt de Consumentenautoriteit in aanmerking dat Pretium Telecom in de richting van zowel de Consumentenautoriteit als de media een beeld heeft geschetst, dat haar handelwijze volledig in overeenstemming zou zijn met wet- en regelgeving. Gelet op het overleg dat in de eerste helft van 2007 plaatsvond tussen OPTA, KPN en WLR-partijen, waaronder Pretium Telecom, moest Pretium Telecom zich er echter van bewust zijn dat er verwarring bestond bij consumenten na de invoering van WLR. De Consumentenautoriteit betreurt het dan ook dat Pretium Telecom deze signalen niet heeft aangegrepen om haar handelwijze in een eerder stadium in overweging te nemen en op bepaalde punten aan te passen.
166. Ten aanzien van de duur van de overtredingen heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat de overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de in het rapport genoemde periode van 5 januari 2007 tot en met 7 maart 2008. Ten aanzien van de overtredingen op artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden identiteit en commercieel oogmerk), artikel

7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid BW (bedenktijd bij nakoming van overeenkomst) en artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden belangrijkste kenmerken van de dienst) heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat deze overtredingen na 7 maart 2008 nog voortduurden.

Vermelden van de identiteit en het commercieel oogmerk bij telefonische verkoop

167. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het niet aan het begin van het telemarketinggesprek vermelden van de identiteit en het commercieel oogmerk een zeer ernstige overtreding is die kan leiden tot een grote beschadiging van het consumentenvertrouwen bij kopen op afstand. Bij het telemarketinggesprek wordt de consument onvoorbereid geconfronteerd met een professionele verkoper die tracht de consument tot een aankoop te bewegen. Een duidelijke vermelding aan het begin van een verkoopgesprek van de identiteit en het commercieel oogmerk is voor de consument dan ook van groot belang. Alleen op deze wijze kan de consument zich aan het begin van het verkoopgesprek realiseren wie een commercieel aanbod doet en voor welk product of dienst.
168. Dat de identiteit en het commercieel oogmerk door Pretium Telecom niet in alle gevallen op een juiste wijze werden meegedeeld, acht de Consumentenautoriteit zeer ernstig. Het gegeven, zo bleek uit de geanalyseerde telemarketinggesprekken, dat in een aantal gevallen waar duidelijk bleek dat consumenten meenden te spreken met KPN de callcentermedewerkers deze verwarring niet wegnamen, acht de Consumentenautoriteit eveneens zeer ernstig.

Vermelden van de bedenktijd tijdens het telemarketinggesprek en in welkomstbrief

169. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het niet of onjuist vermelden van de bedenktijd zowel tijdens het telemarketinggesprek als in de welkomstbrief een overtreding is, die kan leiden tot een ernstige beschadiging van het consumentenvertrouwen bij kopen op afstand. Doordat Pretium Telecom niet, onvolledig of een onjuiste mededeling doet over de bedenktijd, wordt een consument niet geïnformeerd over de hem toekomende rechten en kan hij deze niet ten volle uitoefenen.
170. Door tijdens het telemarketinggesprek geen bedenktijd te vermelden of niet te vermelden hoe lang deze bedenktijd is weet de consument op dat moment niet wat zijn rechten dienaangaande zijn en kan hij daardoor een overeenkomst aangaan die hij wellicht niet had afgesloten indien hij wel op de hoogte was geweest van de duur van de bedenktijd. Door in de welkomstbrief melding te maken van een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd worden de rechten van de consumenten ernstig beknod.

Het tijdig vermelden van de minimale duur van de overeenkomst

171. Het niet tijdig vermelden van de minimale duur van de overeenkomst acht de Consumentenautoriteit eveneens een ernstige overtreding. Uit de analyse van de gevoerde gesprekken die tot een overeenkomst hebben geleid is de Consumentenautoriteit gebleken dat

de consument pas in het voiceloggedeelte van het telemarketinggesprek verneemt dat sprake is van een jaarabonnement. Aangezien het voiceloggedeelte slechts een bevestiging is van hetgeen de consument eerder heeft gehoord, aldus Pretium Telecom, is het niet ondenkbaar dat de informatie over het jaarabonnement de consument ontgaat. Door het niet tijdig vermelden van de minimale duur van de overeenkomst is het mogelijk dat een consument een overeenkomst aangaat met een langere duur dan hij had beoogd.

Boetes

172. Met inachtneming van het vorenstaande neemt de Consumentenautoriteit de volgende boetes als uitgangspunt:

- een boete van EUR 45.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen identiteit en commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek);
- een boete van EUR 30.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd) en de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
- een boete van EUR 15.000,- de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).

9.3 Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden

173. Bij de bepaling van de bestuurlijke boete houdt de Consumentenautoriteit zo nodig rekening met de omstandigheden van het individuele geval. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze verschillende omstandigheden naar voren gebracht die bij de boetetoemeting een rol zouden kunnen spelen. Deze omstandigheden worden hierna besproken.

Door Pretium Telecom doorgevoerde aanpassingen in haar handelwijze

174. Pretium Telecom heeft naar aanleiding van het bedrijfsbezoek van 4 april 2007, en na ontvangst van het rapport, verschillende aanpassingen doorgevoerd in haar handelwijze. Deze aanpassingen hebben echter, op de in het volgende randnummer te bespreken uitzondering na, niet geleid tot het beëindigen van de overtredingen.

175. Ten aanzien van de overtreding op artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW heeft Pretium Telecom erkend dat zij een overtreding heeft begaan. Nadat zij met deze overtreding bekend was geworden, heeft zij aanpassingen doorgevoerd, die hebben geleid tot de beëindiging van de overtreding waardoor eventuele toekomstige schade voor consumenten is beperkt. De Consumentenautoriteit meent dat deze omstandigheid reden is om tot een verlaging van de op deze overtreding betrekking hebbende boete over te gaan.

Uitlatingen van de Consumentenautoriteit in het televisieprogramma Kassa

176. In het televisieprogramma Kassa van 7 april 2007 heeft een medewerker van de dienst Consumentenautoriteit mededelingen gedaan over de meldingen, die ConsuWijzer over Pretium Telecom heeft ontvangen. Daarnaast heeft de betreffende medewerker algemene informatie gegeven over koop op afstand in de zin van afdeling 9a, Boek 7, BW.
177. De Consumentenautoriteit betreurt dit incident en heeft dan ook zonder meer voldaan aan het vonnis van de voorzieningenrechter (zie eerder randnummer 38). Niet gezegd kan echter worden, dat eventuele negatieve media-aandacht, die Pretium Telecom sindsdien heeft gekregen, toegerekend kan worden aan de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat deze omstandigheden verder geen aanleiding vormen om de op te leggen boetes te verlagen.

Medewerking Pretium Telecom aan het onderzoek

178. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze opgemerkt dat zij in verregaande mate medewerking heeft verleend aan het onderzoek. De Consumentenautoriteit merkt op, dat Pretium Telecom medewerking heeft verleend aan het onderzoek. Deze medewerking ging echter niet verder dan wettelijk verplicht is in een toezichtonderzoek. Daarbij wordt opgemerkt dat Pretium Telecom de door de Consumentenautoriteit verzochte informatie veelal eerst verstrekke nadat zij om uitstel had verzocht voor het indienen van de betreffende informatie. Niet gebleken is dat de reden voor deze uitstelverzoeken was gelegen in het niet kunnen achterhalen van deze informatie. De Consumentenautoriteit heeft dan ook niet met alle uitstelverzoeken van Pretium Telecom ingestemd. De Consumentenautoriteit ziet in de inspanningen van Pretium Telecom geen aanleiding om de op te leggen boetes te verlagen.

Rol OPTA

179. Pretium Telecom heeft in haar zienswijze gesteld dat haar werkwijze door OPTA in het kader van het WLR-proces is beoordeeld. De Consumentenautoriteit dient daarmee volgens Pretium Telecom in haar besluitvorming rekening te houden. De Consumentenautoriteit merkt dienaangaande het volgende op.

WLR-overleg

180. Zoals al eerder overwogen in randnummer 29 zijn in het 'Totaalpakket aan maatregelen ter verbetering van het WLR-proces' een aantal inspanningsverplichtingen vastgelegd. Er zijn in dit verband, met uitzondering van de afspraak over de bedenktijd in de welkomstbrief, geen concrete afspraken met de OPTA en andere WLR-partijen gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld de toepasselijkheid of uitleg van wettelijke bepalingen van de regels inzake Koop op Afstand. De enkele omstandigheid dat dit WLR-overleg met OPTA heeft plaatsgevonden leidt er niet toe dat de Consumentenautoriteit om die reden geen boete mag opleggen dan wel haar boete dient te matigen.

Afspraken bedenktijd

181. De Consumentenautoriteit bevestigt, zoals Pretium Telecom ook heeft aangevoerd, dat in de Gedragsregels inzake operator controlled aanmeldingssysteem Carrier PreSelectie (CPS) van 29 mei 2002 is opgenomen dat in de welkomstbrief een bedenktijd van ten minste 5 werkdagen moet worden vermeld.⁷⁵ Hoewel de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een onderneming een eigen verantwoordelijkheid heeft bij het naleven van wettelijke verplichtingen, valt niet uit te sluiten dat er bij Pretium Telecom mogelijk verwarring is ontstaan over de te communiceren duur van de bedenktijd. Pretium Telecom heeft na het bedrijfsbezoek van de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit, met ingang van 11 april 2007, de bedenktijd in de welkomstbrieven verruimd tot zeven werkdagen. Hoewel in de welkomstbrieven het aanvangstijdstip van deze bedenktijd onjuist is vermeld, meent de Consumentenautoriteit dat de mogelijke verwarring die bij Pretium Telecom tot dat moment zou hebben kunnen bestaan over de duur van de bedenktijd, een omstandigheid is om tot een verlaging over te gaan van de boete die betrekking heeft op de overtredingen omtrent het vermelden van de bedenktijd (artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f en artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW).

Callscripts

182. Zoals eerder is overwogen in randnummer 143 is het de Consumentenautoriteit niet gebleken dat OPTA de door Pretium Telecom opgestuurde callscripts heeft beoordeeld noch goedgekeurd. Derhalve is dit geen omstandigheid die tot boeteverlaging kan leiden.

Boeteverlaging

183. De Consumentenautoriteit meent dat de in randnummers 177 en 182 beschreven specifieke omstandigheden aanleiding zijn om de boete opgelegd voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd) en de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand) te verlagen met 10% tot EUR 27.000,-.

9.4 Boetevaststelling

184. De Consumentenautoriteit legt derhalve boetes op van:

- een boete van EUR 45.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen identiteit en commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek);
- een boete van EUR 27.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd) en de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c,

⁷⁵ Stuk 22/18: bijlage.

tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);

- een boete van EUR 15.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).

9.5 Last onder dwangsom

Inleiding

185. Op het opleggen van een last onder dwangsom door de Consumentenautoriteit zijn op grond van artikel 2.10, eerste lid, Whc de artikelen 5:32, tweede tot en met vijfde lid, en 5:33 tot en met 5:35, Awb van toepassing.
186. Volgens artikel 5:32, tweede lid, Awb strekt een last onder dwangsom ertoe de overtreding ongedaan te maken dan wel een herhaling van de overtreding te voorkomen. Het opleggen van een last onder dwangsom is geen punitieve sanctie maar een herstelsanctie.
187. Bij de vaststelling van de dwangsom heeft de Consumentenautoriteit overeenkomstig artikel 5:32, vierde lid, Awb de keuze tussen een bedrag ineens of een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last. De Consumentenautoriteit stelt een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd. Het vastgestelde bedrag staat in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de dwangsomoplegging.
188. Ingevolge artikel 5:32, vijfde lid, Awb wordt in de beschikking tot oplegging van een last een termijn gesteld gedurende welke de overtreder de last kan uitvoeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd, de zogenaamde begunstigingstermijn.
189. Naar aanleiding van het rapport en de zienswijzeprocedure is het de Consumentenautoriteit gebleken, dat drie overtredingen nog voortduren. Dit betreffen:
- bij de telemarketinggesprekken niet op juiste wijze meedelen van de identiteit en het commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek (artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW);
 - bij nakoming van de koop op afstand niet op juiste wijze de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW aan de koper meedelen (artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW);
 - bij de telemarketinggesprekken niet tijdig meedelen van de belangrijkste kenmerken van de dienst (artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto 7:46i, eerste lid, BW).
190. Om aan deze nog voortdurende overtredingen op korte termijn een einde te maken en om het ertoe te leiden dat Pretium Telecom zich in de toekomst onthoudt van gedragingen die hetzelfde

doel of werking hebben dan de zojuist genoemde overtredingen, acht de Consumentenautoriteit het passend om voor deze overtredingen een last onder dwangsom op te leggen.

Last onder dwangsom ten aanzien van artikel 7:46h, eerste lid, BW

Inhoud van de last

191. Pretium Telecom wordt gelast haar callscripts 'koud' aan te passen en instructies op te stellen voor de in opdracht van Pretium Telecom werkzame callcentermedewerkers, zodat wordt verzekerd dat in de praktijk wordt gehandeld overeenkomstig artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i BW. In deze callscripts en in de instructies dient te worden aangegeven dat aan het begin van het gesprek:

- duidelijk de identiteit van de verkoper wordt medegedeeld en indien er bij de consument verwarring ontstaat over deze identiteit, deze verwarring door de callcentermedewerker wordt weggenomen;
- duidelijk het commercieel oogmerk van de oproep wordt medegedeeld door aan te geven dat sprake is van een *nieuwe* overeenkomst die wordt aangegaan met een *andere* aanbieder, en indien er bij de consument verwarring ontstaat over de gedane commerciële mededeling, deze verwarring door de callcentermedewerker wordt weggenomen.

Hoogte dwangsom

192. De dwangsom voor de last omschreven in het vorengaande randnummer wordt bepaald op EUR 1000,- per dag per ingeschakeld callcenter. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom wordt gesteld op EUR 100.000,- ongeacht het aantal door Pretium Telecom ingeschakelde callcenters.

Begunstigingstermijn

193. De begunstigingstermijn wordt gesteld op vier weken, ingaande op de dag na de bekendmaking van dit besluit. Deze termijn wordt voldoende geacht voor het aanpassen van de callscripts en het geven van instructies aan de callcentermedewerkers.

Last onder dwangsom ten aanzien van artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW

Inhoud van de last

194. Pretium Telecom wordt gelast om tijdig bij nakoming van de koop op afstand aan de consument op een juiste wijze de informatie mee te delen als genoemd in artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW door in de welkomstbrieven te vermelden dat een bedenktijd van zeven werkdagen geldt die aanvangt op het moment dat de consument de welkomstbrief ontvangt.

Hoogte dwangsom

195. De dwangsom voor de last omschreven in het vorengaande randnummer wordt bepaald op EUR 50,- per welkomstbrief, die door of namens Pretium Telecom wordt verzonden na het sluiten van

een vastnetabonnement. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom wordt gesteld op EUR 100.000,-.

Begunstigingstermijn

196. De begunstigingstermijn wordt gesteld op vier weken, ingaande op de dag na de bekendmaking van dit besluit. Deze termijn wordt ruim voldoende geacht voor het aanpassen van de brieven.

Last onder dwangsom ten aanzien van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW

Inhoud van de last

197. Pretium Telecom wordt gelast haar callscripts 'koud' aan te passen en instructies op te stellen voor de in opdracht van Pretium Telecom werkzame callcentermedewerkers, zodat in de praktijk wordt gehandeld overeenkomstig artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW. In deze callscripts en in de instructies dient te worden vermeld dat voordat de koop op afstand wordt gesloten de callcentermedewerker duidelijk de meest essentiële gesprekskosten meedeelt.

Hoogte dwangsom

198. De dwangsom voor de last omschreven in het vorengaande randnummer wordt bepaald op EUR 1000,- per dag per ingeschakeld callcenter. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom wordt gesteld op EUR 100.000,- ongeacht het aantal door Pretium Telecom ingeschakelde callcenters.

Begunstigingstermijn

199. De begunstigingstermijn wordt gesteld op drie maanden, ingaande op de dag na de bekendmaking van dit besluit. Deze termijn wordt voldoende geacht voor het aanpassen van de callscripts en het geven van instructies aan de callcentermedewerkers.

Overweging ten overvloede

200. Ter voorkoming van misverstanden over de vraag of de lasten zijn uitgevoerd, wordt Pretium Telecom dringend in overweging gegeven om de Consumentenautoriteit voor het einde van de begunstigingstermijn hierover te informeren, bijvoorbeeld door het verstrekken van aangepaste callscripts, instructies en welkomstbrieven.

10. Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) stelt vast dat een overtreding is begaan van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen identiteit en commercieel oogmerk bij aanvang van het telemarketinggesprek);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de belangrijkste kenmerken van de dienst).
- b) rekent de onder a) genoemde overtredingen toe aan Pretium Telecom B.V., statutair gevestigd te Haarlem;
- c) legt drie boetes op van totaal EUR 87.000,- voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen identiteit en commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek).
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
 - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).
- d) legt aan Pretium Telecom drie lasten onder dwangsom op tot beëindiging van de overtreding op:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i BW. Daarbij wordt Pretium Telecom gelast, op straffe van de verbeurte van een dwangsom, haar callscripts 'Koud' aan te passen en instructies op te stellen voor de in opdracht van Pretium Telecom werkzame callcentermedewerkers, zodat wordt verzekerd dat in de praktijk wordt gehandeld overeenkomstig artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i BW. In deze callscripts en in de instructies dient te worden vermeld dat aan het begin van het gesprek:
 - duidelijk de identiteit van de verkoper wordt medegedeeld en indien er bij de consument verwarring ontstaat over deze identiteit, deze verwarring door de callcentermedewerker wordt weggenomen;

- o duidelijk het commercieel oogmerk van de oproep wordt medegedeeld door aan te geven dat sprake is van een *nieuwe* overeenkomst die wordt aangegaan met een *andere* aanbieder, en indien er bij de consument verwarring ontstaat over de gedane commerciële mededeling, deze verwarring door de callcentermedewerker wordt weggenomen.

De dwangsom voor de last wordt bepaald op EUR 1000,- per dag per ingeschakeld callcenter. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom wordt gesteld op EUR 100.000,- ongeacht het aantal door Pretium Telecom ingeschakelde callcenters.

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto 7:46i, eerste lid, BW. Daarbij wordt Pretium Telecom gelast om, op straffe van de verbeurte van een dwangsom, tijdig bij nakoming van de koop op afstand aan de consument op een juiste wijze de informatie mee te delen als genoemd in artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW door in de welkomstbrieven aan te geven dat een bedenktijd van zeven werkdagen geldt die aanvangt op het moment dat de consument de welkomstbrief ontvangt.

De dwangsom voor de last wordt bepaald op EUR 50,- per welkomstbrief, die door of namens Pretium Telecom wordt verzonden na het sluiten van een vastnetabonnement. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 100.000,-.

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW juncto 7:46i, eerste lid, BW. Daarbij wordt Pretium Telecom B.V. gelast, op straffe van de verbeurte van een dwangsom, haar callscripts 'koud' aan te passen en instructies op te stellen voor de in opdracht van Pretium Telecom werkzame callcentermedewerkers, zodat in de praktijk wordt gehandeld overeenkomstig artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW. In deze callscripts en in de instructies dient te worden vermeld dat voordat de koop op afstand wordt gesloten de callcentermedewerker duidelijk de meest essentiële gesprekskosten meedeelt.

De dwangsom voor de last wordt bepaald op EUR 1000,- per dag per ingeschakeld callcenter. De maximaal door Pretium Telecom te verbeuren dwangsom wordt gesteld op EUR 100.000,- ongeacht het aantal door Pretium Telecom ingeschakelde callcenters.

's Gravenhage, 4 december 2008

w.g. mw. drs. M.E. Hulshof
de Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.

De boetes dienen binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer 30.00.32.706 ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.

Bijlage 1

Gesprek 13/3

Telemarketeer: U zit nog gewoon bij KPN? [...] Nou dan heb ik heel goed nieuws voor u. U kunt vanaf volgende week gaan besparen op uw abonnementskosten en de gesprekskosten. [...]

Consument: Gaat KPN eruit, dan toch niet? [...] De KPN gaat er toch niet uit?

Telemarketeer: Uw aansluiting, kwaliteit en netwerk, dat blijft wel van de KPN. Daar verandert helemaal niets aan. [...]

Telemarketeer: Kan ik de gegevens doornemen, meneer?

Consument: Ja, ik weet niet wat ge wilt hebben. [...] Ik weet niet wat je van plan bent.

Gesprek 13/9

Telemarketeer: U maakt op dit moment nog gebruik van de vaste aansluiting van KPN?

Consument: Dat klopt.

Telemarketeer: Dat is heel mooi, want iedereen binnen Nederland die nog gebruik maakt van de vaste aansluiting van KPN kan gaan besparen op de telefoonrekening. En die keer niet alleen op uw belkosten, maar ook uw abonnementskosten mogen naar beneden. [...] Ik zal het even voor u uitleggen. Alles blijft voor u hetzelfde.

Gesprek 13/10

Consument: Nou, eh, we laten het het liefst maar zoals het is.

Telemarketeer: Ja, via de KPN?

Consument Ja.

Telemarketeer: Nou, zo blijft het ook.

Gesprek 13/11

Consument: Ik houd wel een abonnement bij KPN?

Telemarketeer: U houdt uw provider, dus u blijft bellen via het netwerk van KPN. Alleen als het gaat om de abonnementskosten en gesprekskosten, dan zullen die voortaan lopen via Pretium Telecom. Maar u blijft wel gewoon precies hetzelfde bellen zoals het nu is, zeg maar. [...]

Consument: Ik ben altijd bij KPN gebleven. Tele2 en weet ik veel wat, dat heb ik altijd afgehouden. [...]

Telemarketeer: Klopt. Maar het is ook juist zo. Het blijft ook zo, want u zult gewoon voortaan nog steeds via het netwerk van de KPN bellen.

Gesprek 13/19

Telemarketeer: Als het goed is belt u nog steeds met een vaste aansluiting van de KPN. [...] Dat klopt.

Nou meneer, dan heb ik heel goed nieuws voor u. dan gaat u voortaan dus een lagere telefoonrekening krijgen.

Gesprek 13/24

Telemarketeer: U maakt momenteel gebruik van de vaste aansluiting van KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Hartstikke mooi. Ik heb namelijk goed nieuws voor u. Dat is namelijk dat u vanaf volgende maand minder voor de telefoonrekening gaat betalen.

Gesprek 13/28

Telemarketeer: Ik bel namelijk voor het volgende, want u maakt momenteel gebruik van een vaste aansluiting bij KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Hartstikke mooi mevrouw. Dan heb ik namelijk goed nieuws voor u. Dat is namelijk dat u vanaf volgende week elke maand op de kosten van uw telefoonaansluiting gaat besparen.

Gesprek 14/[VERTROUWELIJK](7)

Telemarketeer: Heeft u een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Oké, dan gaat u naar beneden op uw abonnementskosten.

Gesprek 19/[VERTROUWELIJK]2:

Telemarketeer: Klopt het dat u nog steeds belt met een vaste aansluiting van de KPN meneer?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Oké, prima. Nou daar bel ik u dus eigenlijk voor, want omdat u met die aansluiting belt komt u in aanmerking om vanaf volgende maand een lagere telefoonrekening te gaan ontvangen.

Gesprek 20/[VERTROUWELIJK]2

Telemarketeer: Heeft u een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: dat is mooi, want dan gaat u naar beneden op uw abonnementskosten.

Gesprek 21/[VERTROUWELIJK] (1) tegen een bejaarde consument (geb. 1925).

Telemarketeer: U heeft een abonnement van bijna 20 euro in de maand en dat kan voor 16,45.

Consument: Ja, dat is toch ook van KPN, hè?

Telemarketeer: Wat zegt u?

Consument: Ook van KPN?

Telemarketeer: U blijft bellen over de lijnen van de KPN, alleen u gaat uw rekening betalen aan Pretium Telecom, omdat wij goedkoper zijn, maar u blijft wel bellen zoals u gewend bent.

Consument: Maar ik ga niet veranderen, zoals ik het nu hebt.

Telemarketeer: Dus dan wilt u niet minder gaan betalen?

Consument: Ik blijf...

Telemarketeer: U zegt dat u minder wilt gaan betalen.

Consument: Ja, jawel, maar u gaat de hele zaak overhoop halen.

Telemarketeer: Ik haal niets overhoop, hoor, meneer. Alles blijft hetzelfde, u blijft bellen zoals u gewend bent. Ik zit niet aan uw telefoonaansluiting. U krijgt alleen maar een lagere telefoonrekening. En die gaat naar Pretium Telecom.

Gesprek 22/ [VERTROUWELIJK]

Telemarketeer: Heeft u een vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Ja? Dan heb ik goed nieuws voor u, want dan gaat u naar beneden op uw abonnementskosten en gesprekskosten. Dat is mooi, toch?

Consument: Dat is een mooi bericht ja. [...] En per wanneer is dat?

Telemarketeer: Dan kan per volgende maand ingaan. Dan kunt u 16,45 euro per maand inclusief btw gaan betalen aan Pretium Telecom.

Consument: Ja.

Telemarketeer: nou, u hoeft er niets voor te doen.

Consument: Nee.

Telemarketeer: Uw kwaliteit en service en uw telefoonnummer, dat blijft gewoon hetzelfde.

Consument: Ja.

Telemarketeer: U krijgt alleen een lagere telefoonrekening per maand.

[Volgt doornemen gegevens consument.]

Telemarketeer: En mag ik u nummer noteren?

Consument: Van de postgiro?

Telemarketeer: Van uw giro, ja, waar het automatisch van afgeschreven wordt.

Consument: Maar dat is toch wel bekend bij KPN?

[...]

Consument: Nee, ik wist niet, ik dacht dat dit van KPN uitging.

Gesprek 24/[VERTROUWELIJK]1

Telemarketeer: U maakt nog steeds gebruik van de vaste aansluiting van de KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Dat is mooi. Want dan gaat u vanaf komende maand gewoon flink naar beneden met uw abonnementskosten

Consument: Dank u wel.

[...]

Telemarketeer: Het mooie is, u hoeft er niets voor te doen. Alles blijft hetzelfde, u blijft het nummer behouden, alleen wij zullen u factureren voor uw rekening, waardoor u dus inderdaad, ja, goedkopere gesprekskosten en goedkopere abonnementskosten krijgt.

[...]

Consument: En het abonnement en alles blijft hetzelfde?

Telemarketeer: Het blijft gewoon exact hetzelfde, er verandert niets aan, u kunt nog steeds uw telefoon opnemen en gewoon bellen. Het verschil is inderdaad de rekening. Wij moeten allemaal betalen, alleen

u gaat een stuk minder betalen, en dat is altijd mooi meegenomen. Dan houdt u namelijk zelf meer over.

Consument: En wat is de reden daarvan?

Telemarketeer: Wat zei u?

Consument: Wat is daar de reden van?

Telemarketeer: Nou, omdat uw gesprekskosten naar beneden gaan en uw abonnement naar beneden gaat. De reden is omdat er te veel wordt gevraagd tegenwoordig. Het wordt gewoon voordeliger.

Waarom niet?

Gesprek 21/nr. 2650_14013518_26052007_8214507_110603 (geb. 1933)

Telemarketeer: Ik ga u niets vragen. Ik heb eigenlijk goed nieuws voor u. U mag elk maand een vast bedrag besparen op uw abonnementskosten en gesprekskosten. Zonder daar iets voor te hoeven doen. De besparing is mogelijk gemaakt door de OPTA, dat is de Nederlandse telecomtoezichthouder. U maakt nog wel gebruik van KPN?

Consument: Ja, jaja.

[...]

Consument: Nee, maar er komt vandaag of morgen wel verandering, want we gaan ook bij de KPN over op digitenne.

Telemarketeer: Digitenne. Heeft u een ogenblik, dan zal ik het even navragen.

[...]

Telemarketeer: Ik zal even aan mijn supervisor vragen of ik dit alsnog voor u in orde kan maken. Een ogenblik. (Het is even stil). O, het is geen enkel probleem, meneer, de besparing is alsnog... kan ik alsnog voor u in orde maken.

Gesprek 21/nr. 2682_12212448_23052007_8186341_111456

Telemarketeer: Ja, ik bel even met leuk nieuws, want u abonnementskosten van de vaste telefoon mogen omlaag bij deze. Door de nieuwe regels van de OPTA komt dat, dan kunnen wij van Pretium besparingen voor u gaan toepassen op van alles en nog wat, waardoor die 38 euro die u nu betaalt naar 32,90 zal verlagen.

Consument: O.

Telemarketeer: Dat is wel mooi, hè? Het enige wat er verschilt van nu, zal zijn dat de nota van ons logo voorzien is, van Pretium Telecom. Voor de rest blijft u gewoon bellen zoals altijd, gewoon op de vaste lijn. Alleen de rekening zult u het dus zien, met een lager bedrag en een ander logo.

Consument: Ja.

[volgt doornemen gegevens van consument]

Telemarketeer: En van welk rekeningnummer maakt u altijd gebruik voor de automatische betaling van de telefoonrekening?

Consument: Wat doet dat eigenlijk nu ter zake?

Telemarketeer: Dat doet ter zake in die zin dat wij van Pretium Telecom u goedkopere rekeningen toesturen en het dus ook moeten kunnen afschrijven, natuurlijk. Vandaar.

Consument: U krijgt toch uw centen?

Telemarketeer: De centen? Hoe bedoelt u?

Consument: U krijgt toch het geld van ons?

Gesprek 2571-14548655_10062007_8243131_115006

Tijdens het opnemen van de voicelog:

Telemarketeer: U wilt met Pretium Telecom bellen met dit telefoonnummer, waarop ik u nu bel, hè?

Consument: Ja. Ga ik dan weer over naar een ander.... Ik ben nu bij de KPN.

[...]

Consument; Ik dacht dat het van de KPN was.

Telemarketeer: Het is wel van de KPN mevrouw. U krijgt dan een Pretium Telecomabonnement. Het enige wat voor u hetzelfde blijft is uw aansluitingskwaliteit en service. Maar omdat er een andere naam opstaat...

Consument: Ja, nee, ik doe maar niet...

Gesprek 22/nr.10073_14539060_29052007_8221071_181534

Telemarketeer: Fijn dat ik u aan de lijn tref. Meneer <naam>, de reden waarvoor ik u bel is dat we uw telefoonkosten geheel automatisch kunnen verlagen door een nieuwe regeling van de OPTA.

Gesprek 25/nr. 2914_15686703_19062007_8431199_170505

Telemarketeer: Fijn dat ik u tref, mevrouw <naam>. Ik hoop dat u ook heel even tijd voor me heeft. Het gaat over uw telefoon, mevrouw.

Consument: Ja.

Telemarketeer: Eh.. Mevrouw, wij bellen u nu omdat we door de nieuwe regels van de OPTA uw abonnementskosten en ook uw gesprekskosten mogen verlagen, mevrouw, van uw telefoon, op het netwerk van KPN via Pretium Telecom.

Gesprek 25/nr. 10073_16201730_20062007_8427121_1244430

Telemarketeer: Fijn dat ik u aan de lijn tref. Bel ik een beetje gelegen, meneer?

Consument: Ehh.. Nou ik sta in de kamer. U belt van Telecom. Wat wilt u...

Telemarketeer: Het gaat over de verlaging van uw telefoonkosten.

Consument; Ja.

Telemarketeer: Nou, door de nieuwe regels, meneer, van de OPTA, telecomtoezichthouder, vanaf februari 2007, is het mogelijk dat wij uw kosten kunnen verlagen. Dat betekent dat uw abonnement verlaagd kan worden, want u betaalt nu volgens mij 38 euro in één keer in de twee maanden voor uw abonnement.

Gesprek 25/nr 10097_16103196_22062007_8463225_163944

Telemarketeer: Bel ik u gelegen?

Consument: Nou, eigenlijk niet, nee.

Telemarketeer: Zou ik dan even kort mogen houden?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Het gaat over uw vaste telefoon, waar ik nu op bel.

Consument: Ja.

Telemarketeer: U belt momenteel via KPN?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Mooi. Dan mag ik hierbij uw abonnement- en uw gesprekskosten automatisch voor u verlagen, namens Pretium Telecom. Dat is mooi, hè?

Gesprek 25/nr. 10101_16094555_19062007_8417494_152830

Telemarketeer: Eh.. Ik bel u naar aanleiding van het volgende. Eh.. wij kunnen van... Wij van Pretium Telecom mogen uw abonnementskosten en gesprekskosten verlagen vanwege de nieuwe regels van de OPTA, dat is de telecomtoezichthouder.

Consument: Hm hm.

Telemarketeer: En u kunt gewoon zo blijven bellen als u gewend bent.

Consument: Ja.

Telemarketeer: En zowel de service als de kwaliteit blijven gewoon exact hetzelfde, alleen u zult hiervoor een stuk minder gaan betalen.

Consument: Ja.

Telemarketeer: En ook uw gesprekskosten worden lager.

Consument: Hm, hm.

Telemarketeer: En hiervoor hoeft u zelf helemaal niets te doen. Wij kunnen dit allemaal voor u regelen, alleen... Ja, u zult niet eens merken dat u bent overgegaan, behalve aan het tijd dat u gewoon maandelijks veel minder gaat betalen.

Consument: Waar gaat het over?

Telemarketeer: Wat zegt u?

Consument; Waar gaat het over? Waar gaat het over?

Telemarketeer: Over Telecom, over uw vaste abonnement voor de vaste telefoon.

Consument: Ja.

Telemarketeer: En die kosten kunnen wij voor u verlagen.

Consument: Wie zijn jullie dan?

Telemarketeer: Wat zegt u?

Consument: Zijn jullie ook van KPN?

Gesprek 26/nr. 2799_16513689_27062007_8494756_113452

Telemarketeer: Ik neem aan dat u nog steeds gebruik maakt van het abonnement voor uw huistelefoon?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Oké. Om u een beetje tegemoet te komen op uw maandelijkse rekening mogen wij uw abonnementskosten -het vaste recht- en uw gesprekskosten gaan verlagen, meneer, namens Pretium Telecom.

[...]

Consument: Waar gaat dat van? Is dat van waar ik op geabonneerd ben?

Telemarketeer: U bent nu geabonneerd op KPN, als het goed is, hè?

Consument: Ja.

Telemarketeer: Ja. Daar blijft u ook gewoon bij aangesloten.

Consument: Ja.

Telemarketeer: Daar verandert niets aan. Alleen qua kosten gaat u dan wel over. En dat wordt dan Pretium Telecom.

[...]

Consument: Ja, maar ik blijf toch waar ik ben nu?

Telemarketeer: Ja, qua ... qua ... qua netwerkverbinding en kwaliteit en service blijft u te allen tijde gewoon zitten waar u ten... al jaren zit, om het maar zo te zeggen. Alleen qua kosten gaat u wel over.

Gesprek 26/nr. 10069_15676090_29062007_8527145_153931

Tijdens het opnemen van de voicelog:

Telemarketeer: U wilt met Pretium Telecom bellen met dit telefoonnummer, waarop ik u nu bel.

Consument: Voor dat we verder gaan, wil ik weten, wat is Medium Pridium, wat is dat?

Telemarketeer: Pretium Telecom, mevrouw.

Consument: Pretium Telecom. Dat is gewoon KPN.

Telemarketeer: Nee. Wacht. Ik zal het u even heel eenvoudig uitleggen.

Consument: Ja, zet hem maar uit, want als je....

Gesprek 27/nr. 2375_1658763902072007_8537886_134331

Telemarketeer: Ik bel in verband met de vaste huistelefoon, want wij mogen uw vastrecht en uw gesprekskosten gratis voor u verlagen, zodat u minder gaat betalen voor uw telefoonrekening.

Consument: Ja, en dat kan toch gewoon automatisch?

Telemarketeer: Nee, aangezien wij niet van de KPN zijn, mogen wij dat niet zomaar doen, mevrouw.

Consument: Je bent niet van de KPN?

Telemarketeer: Nee, wij zijn niet van de KPN.

Consument: Maar van wie ben je dan wel?

Telemarketeer: Wij zijn van Pretium Telecom en wij zijn degenen die de kosten hiervan voor u mogen verlagen.

Consument: Oh, op die manier. Dus je probeert dat ik een abonnement bij jullie neem.

Gesprek 27/nr. 2408_16527441_03072007_8547319_142053

Telemarketeer: Als het goed is, heeft u nog een basisabonnement, klopt dat?

Consument: Dat weet ik niet kind.

Telemarketeer: U heeft gewoon, met de vaste telefoon, dat is altijd hetzelfde gebleven. Nog nooit wat aan veranderd, zeg maar.

Consument: Nee, er is nooit iets veranderd.

Telemarketeer: Nee, nee, nee. Nou, dat is heel mooi, want dan mogen wij namens Pretium Telecom uw abonnementskosten verlagen hè, voor het eerst in de geschiedenis.

Gesprek 27/nr. 2571_16577602_06072007_8578752_18120

Consument: Dat was een hele waterval, mevrouw. Tjonge, jonge.

Telemarketeer: Ja, precies. Heeft u het een beetje begrepen?

Consument: Ja, ik heb het wel begrepen. Maar dat is van KPN?

Telemarketeer: Van Pretium Telecom voor de KPN BelBasisabonnees.

Gesprek 27/nr. 2716_16206871_03072007_8553607_185440

Consument: Namens wie?

Telemarketeer: Pretium Telecom.

Consument: Ken ik niet.

Telemarketeer:wij mogen uw KPN-abonnement gaan verlagen.

Consument: Sorry?

Telemarketeer: U KPN-abonnement mogen wij gaan verlagen.

Consument: Ja, maar wat ... Waarvoor hebben jullie dan mijn bankrekeningnummer nodig?

Gesprek 27/nr. 2799_16602824_07072007_8579659_124451

Telemarketeer: Het gaat over uw huistelefoon.

Consument: Ja?

Telemarketeer: Ik neem aan dat u gewoon nog steeds een abonnement voor hebt lopen, hè, van KPN?

Consument: Daar het ik nog steeds een abonnement voor lopen, ja.

Telemarketeer: Wat wij voor u mogen doen namens Pretium Telecom is, dat wij de abonnementskosten, dus het vaste recht, en uw gesprekskosten mogen gaan verlagen.

[volgt uitleg over de kosten]

Consument: Ja. Want het is gewoon van de KPN, jouw aanbod?

Telemarketeer: Nee, zoals ik al zei, wij nemen dus enkel de kosten over.

Gesprek 27/nr. 2869_16513236_05072007_8570853_182050

Telemarketeer: Fijn dat ik u tref. Het gaat over de vaste telefoon, de telefoon waarop ik u nu bel. Want door de nieuwe regels van de OPTA, de Nederlandse Telecomtoezichthouder, is het mogelijk geworden om de vaste abonnementskosten en gesprekskosten te verlagen op het netwerk waar u nu mee belt. Dat betekent dat u vanaf volgende maand geen 19 euro meer hoeft te betalen, inclusief btw, want dit wordt automatisch verlaagd via Pretium Telecom naar 16,45 cent inclusief btw. En wat uw normale abonnementskosten betreft, gaat u op de laagste tarieven bellen.

[...]

Consument: Ja, dat.. U vertelt mij dus dat mijn aansluiting, gewoon van de KPN...

Telemarketeer: Ja.

Consument: Dat die volgende maand goedkoper wordt?

Telemarketeer: Nou, door de nieuwe regels van de OPTA, de Nederlandse Telecomtoezichthouder, is het mogelijk geworden om de vaste abonnementskosten en gesprekskosten te verlagen via Pretium Telecom op het netwerk van KPN en..

Consument: Maar dat gebeurt automatisch?

Telemarketeer: Na dit gesprek, als ik alles opsla op het verlagingstarief, ja. Dan wordt vanaf augustus geactiveerd.

Gesprek 27/nr. 10083_16522980_02072007_8539555_154346

Telemarketeer: Meneer, ik heb heel goed nieuws wat betreft de abonnementskosten van uw vaste telefonie.

Consument: Ja, gaan die omlaag?

Telemarketeer: Die mogen worden verlaagd, ja.

Consument: Nou, dat is mooi.

Telemarketeer: Want er zijn nieuwe regels gekomen namens de OPTA, dat is de telecomtoezichthouder van Nederland, en door die nieuwe regels dus mag ook u nu wat minder gaan betalen voor uw abonnement en gesprekskosten.

[...]

Telemarketeer: U hoeft daar zelf helemaal niets te doen. Dat is ook het mooie ervan. U blijft dus gewoon gebruik maken van hetzelfde netwerk en u blijft de kwaliteit en service gewoon behouden.

Consument: Hm, hm.

Telemarketeer: Het enige wat wij voor u willen gaan doen is dat wij simpelweg uw abonnementskosten gaan verlagen [...]

Consument: Ja, en dat is van KPN, dit?

Telemarketeer: U blijft dus gewoon gebruik maken, ja, van dezelfde service, kwaliteit en netwerk als de KPN...

Consument: Ja, jawel, maar 'als de KPN'

Telemarketeer: Als de KPN.

Consument: Maar ik ga dus bij KPN weg.

Telemarketeer: Alleen krijgt u de rekening van iemand anders.

Gesprek 27/nr. 10096_16579344_02072007_853963_125652

Telemarketeer: Nou, als u het er niet mee eens bent, met wat er in de brief staat, dan kunt het nog altijd annuleren. Bent u het er wel mee eens, dan gaat u gewoon vanaf volgende week een stukje goedkoper bellen.

Consument: Ja, maar is dat van KPN uit, of bent u een andere maatschappij, die..

Telemarketeer: Nee, wij zijn van Pretium Telecom. Wij gaan u de rekening toesturen. Het is wel zo dat wij de lijnen huren van KPN, dus u blijft gewoon over dezelfde lijn bellen.

Consument: Ja, u bent dus gewoon een andere telefoonmaatschappij. U belt niet namens de KPN.