

Openbare versie

Onderwerp: Richtlijn Telemarketing
Ons kenmerk: OPTA/IPB/2006/202192
Datum: 29 augustus 2006

Geachte mevrouw Van Leeuwen,

Bij brief van 3 juli 2006, met bovenvermeld kenmerk, heeft u aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) de door de DDMA, Thuiswinkel.org, VCN en WGCC (hierna: de telemarketingbranche) opgestelde Richtlijn Telemarketing (hierna: de Richtlijn) gezonden. Tevens heeft u daarbij de reactie van de telemarketingbranche op het door het college bij brief van 16 mei 2006, met kenmerk OPTA/IPB/2006/201514, ingenomen definitieve standpunt inzake telemarketing weergegeven. In antwoord daarop deelt het college u het volgende mee.

Het college is verheugd dat, ondanks het verschil van inzicht tussen de telemarketingbranche en het college terzake, de branche maatregelen neemt om een invulling te geven aan de wettelijke vereisten zoals die naar het oordeel van het college van toepassing zijn op telemarketingactiviteiten. Het college heeft ten aanzien van de Richtlijn een paar suggesties waarvoor hij uw aandacht vraagt.

- In zijn standpunt geeft het college onder andere weer dat het aan de telemarketingbranche zelf wordt overgelaten hoe zij het actief aanbieden van de afmeldmogelijkheid vorm gaat geven. Zoals nu geformuleerd in randnummer 8 van de Richtlijn (*'De opdrachtgever/adverteerder neemt het initiatief tot het bieden van de mogelijkheid om verzet aan te tekenen...'* en *'De opdrachtgever/adverteerder vult dit initiatief op eigen wijze in.'*) is door de telemarketingbranche hier een naar de letter andere invulling aan gegeven. Weliswaar wordt aangegeven dat de opdrachtgever/adverteerder initiatief neemt tot het bieden van de mogelijkheid om verzet aan te tekenen, het wordt echter aan de opdrachtgever/adverteerder overgelaten dit initiatief op eigen wijze te concretiseren. Het zou naar het oordeel van het college goed zijn geweest indien de telemarketingbranche hierin meer richting had gegeven aan de individuele telemarketingbedrijven. Het college hoopt dat de telemarketingbranche hierin alsnog kan voorzien.

- In randnummer 11 van de Richtlijn wordt ingegaan op het handhavingsbeleid van het college. Het college richt zich op het handhaven van de wettelijke norm dat telemarketeers actief de mogelijkheid tot verzet aanbieden. Hij zal daarbij in eerste instantie uit gaan van de opdrachtgever als verantwoordelijke partij. Het zwaartepunt zal daarbij vooralsnog op de zogenaamde "koude" telemarketinggesprekken komen te liggen. Het college zal onder meer op basis van informatie afkomstig uit de telemarketingbranche nagaan of telemarketeers voldoen aan de wettelijke vereisten. Het college wenst te benadrukken dat ook klachten van de door telemarketeers gebelde consumenten en andere informatie hierop van invloed zijn. Daarnaast wil het college nogmaals aangeven dat zijn handhavingspraktijk zich in beginsel richt op alle telemarketeers die een vermeende overtreding hebben begaan en niet alleen op vermeende overtredingen die, op welke wijze dan ook, op voorhand met de telemarketingbranche zijn besproken, zoals wellicht uit de Richtlijn is te lezen.

- Het college merkt verder op dat de Richtlijn zich beperkt tot regels over de zogenaamde "koude" telemarketinggesprekken. Het college benadrukt dat in zijn handhavingsbeleid niet is gezegd dat andere vormen van telemarketing niet aan de wettelijke vereisten zouden hoeven te voldoen. Daardoor kunnen telemarketeers die voldoen aan de Richtlijn desondanks toch een overtreding begaan. Daarom verzoekt het college u die indruk weg te nemen door de Richtlijn op dit punt nader toe te lichten.

Tot slot geeft u in uw brief van 3 juli 2006 namens de telemarketingbranche ook nog een juridische reactie op het bij brief van 16 mei 2006 door het college ingenomen definitieve standpunt van OPTA. Het college heeft met belangstelling kennisgenomen van uw reactie. Het college ziet echter vooralsnog geen aanleiding om hier nader op in te gaan.

Deze brief zal op de website van OPTA worden gepubliceerd.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
plv. Sectorleider Integriteitstoezicht & Post

mr. D.R. Molenaar