

mailing

Contactpersoon	Ons kenmerk	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
mw. mr. Mei Po Man	OPTA/IPB/2006/203057		(070) 315 35 12
Datum	Onderwerp		Bijlage(n)
8 november 2006	Klachten over telemarketing		

Geachte heer, geachte mevrouw,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA) houdt toezicht op de naleving van de Telecommunicatiewet en de daarin neergelegde regels omtrent telemarketing. Op 21 februari 2006¹ heeft OPTA aangegeven dat zij voornemens is gebruik te maken van haar wettelijke bevoegdheden en het toezicht op de naleving van de telemarketingvoorschriften te intensiveren. Telemarketing is het telefonisch benaderen van consumenten door bedrijven of organisaties, om iets te verkopen, iets aan te bieden of iets vragen, bijvoorbeeld een donatie. Veel van deze telefoontjes voldoen niet, of niet geheel, aan de wettelijke eisen inzake telemarketing zoals bepaald in artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Algemeen is bekend dat de irritatie onder consumenten over dit soort, veelal ongevraagde, telefoontjes groot is.

Op 16 mei 2006² heeft OPTA aangegeven hoe zij de wettelijk regels inzake telemarketing uitlegt: 'Bij een telemarketinggesprek moet de consument actief de mogelijkheid worden geboden om bezwaar te maken tegen de ontvangst van dergelijke telefoontjes. Bedrijven en organisaties die gebruikmaken van telemarketing dienen een zogenaamde opt-out van de consument te verwerken en te respecteren. De regels richten zich op 'warme'³ en 'koude' telemarketinggesprekken. OPTA zal zich bij het intensiveren van het toezicht op de naleving in eerste instantie vooral richten op zogenaamde 'koude' telemarketinggesprekken. Dit zijn ongevraagde gesprekken waarbij de consument volledig onaangekondigd wordt benaderd. De reden hiervoor is dat juist deze gesprekken zorgen voor grote irritatie bij consumenten. Uiteraard dienen 'warme' telemarketinggesprekken ook aan de wettelijke regels te voldoen.

¹ Kenmerk OPTA/IPB/2006/200320, te vinden op de OPTA-website via

<http://www.opta.nl/asp/besluiten/consultatiedocumenten/document.asp?id=1941>

² Zie <http://www.opta.nl/asp/besluiten/besluitenenoordelen/document.asp?id=1985>

³ Bij gesprekken die 'warmer' zijn is er al een klantrelatie (geweest) of heeft de consument in een eerder stadium aangegeven een telemarketinggesprek niet af te wijzen of zelfs op prijs te stellen.

Consumenten kunnen sinds begin oktober via ConsuWijzer⁴ hun klachten over telemarketing aan OPTA doorgeven. OPTA heeft in de eerste maand tientallen klachten ontvangen, waaronder klachten over uw bedrijf of organisatie. Niet alle klachten betroffen 'koude' telemarketinggesprekken. OPTA heeft ook klachten over 'warme' telemarketinggesprekken ontvangen. OPTA is thans vooralsnog niet voornemens om naar aanleiding van de ontvangen klachten nader onderzoek te doen maar sluit bij aanhoudende klachten handhavend optreden niet uit. OPTA stelt u in eerste instantie in de gelegenheid om op korte termijn na te gaan of, en zo ja in hoeverre, binnen uw bedrijf de regels omtrent telemarketing worden nageleefd. Indien u tot de conclusie komt, dat dit niet of onvoldoende het geval is, kunt u alsnog adequate maatregelen treffen. In dit verband wijst OPTA u voor zowel de 'warme' als de 'koude' telemarketinggesprekken op de volgende punten:

- Uw bedrijf of organisatie is als opdrachtgever in beginsel verantwoordelijk voor de correcte naleving van de regels inzake telemarketing door een ingehuurd extern telemarketingbureau of callcenter.
- U dient bij elk gesprek de identiteit van uw bedrijf of organisatie duidelijk aan de consument kenbaar te (laten) maken.
- U dient in elk gesprek de consument actief, dat wil zeggen uit eigen beweging, de mogelijkheid te bieden om niet meer gebeld te worden (opt-out) en, indien toepasselijk, dit te registreren en in de toekomst te respecteren. Een verwijzing naar het "do-not-call" register van de Stichting Infofilter (hierna: Infofilter)⁵ is niet voldoende. U dient derhalve zelf de naam en het telefoonnummer van de consument daadwerkelijk uit uw database of de database van de ingeschakelde derde te (laten) verwijderen.
- De Stichting Infofilter komt op voor de belangen van bedrijven en instellingen die reclameboodschappen verspreiden en aan marktonderzoek doen. Consumenten kunnen via Infofilter aangeven dat zij in het geheel geen ongevraagde telefoontjes of post (meer) willen ontvangen (opt-out). Bedrijven of organisaties die aan direct marketing, onder meer in de vorm van telemarketing, doen, kunnen zich bij Infofilter aanmelden en het "do-not-call" register raadplegen. Op deze wijze zorgen zij ervoor dat zij geen consumenten benaderen die zich voor telemarketing hebben afgemeld bij Infofilter. Indien uw bedrijf of organisatie zich nog niet heeft aangesloten bij Infofilter dan adviseert OPTA u dat alsnog te doen. Voor meer informatie verwijst OPTA u naar de website van Infofilter.

OPTA verzoekt u binnen twee weken na dagtekening van deze brief aan te geven of u in het vorenstaande aanleiding ziet om maatregelen te treffen inzake de naleving van de wettelijke regels op het gebied van telemarketing en zo ja, welke maatregelen het betreft.

OPTA blijft de klachten monitoren. Indien blijkt dat uw bedrijf/organisatie zich onvoldoende inspant en

⁴ ConsuWijzer is het informatieloket voor consumenten van de Nederlandse overheid. Het is een samenwerking tussen drie toezichthouders die onder het Ministerie van Economische Zaken vallen: de Consumentenautoriteit, de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (Opta). ConsuWijzer geeft consumenten in het belang van een eerlijke handel informatie en praktisch advies over hun rechten en plichten (Zie www.consuwijzer.nl).

⁵ Zie www.infilter.nl.

klachten blijven binnenkomen, dan kan OPTA besluiten om over te gaan tot handhaving. OPTA kan een boete van maximaal € 450.000 opleggen.

Voor de goede orde deel ik u mee dat de inhoud van deze brief op de website van OPTA zal worden geplaatst.

Indien u vragen hebt, dan kunt u contact opnemen met de heer drs. B. de Nijs (070- 315 3582) of mevrouw mr. M.P. Man (070- 315 3512).

Hoogachtend,

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

mr. D. Molenaar