

## **OPENBARE VERSIE**

**Datum 24 januari 2007**

### **WAARSCHUWING wegens vermoedelijke overtreding van artikel 11.7, vierde lid, van de Telecommunicatiewet inzake het overbrengen van ongevraagde telefonische communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden (telemarketing)**

Geachte heer XXX,

Door een toezichthoudend ambtenaar van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit is geconstateerd dat door u en/of namens u ongevraagd telefonische communicatie wordt overgebracht voor commerciële doeleinden (telemarketing) waarover consumenten bij OPTA hebben geklaagd. Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) deelt u in dit verband het volgende mee.

Consumenten kunnen via ConsuWijzer klachten over telemarketing bij OPTA melden. De toezichthoudend ambtenaar heeft geconstateerd dat de afgelopen tijd een aantal klachten over uw bedrijf of organisatie is ingediend. Naar aanleiding van deze vaststelling heeft het college u reeds bij brief van 8 november 2006 (kenmerk OPTA/IPB/2006/203057) geïnformeerd over deze klachten en aangegeven hoe hij de wettelijk regels inzake telemarketing uitlegt. Het college verzocht u daarbij om een reactie en om de nodige maatregelen te treffen ter voorkoming van klachten. Bij brief van 6 december 2006 (kenmerk OPTA/IPB/2006/203303) heeft het college zijn verzoek herhaald. Het college heeft echter geen enkele reactie van u ontvangen. Ook is de toezichthoudend ambtenaar van het college gebleken dat nadien nog steeds klachten over uw bedrijf of organisatie zijn ingediend. De toezichthoudend ambtenaar van het college constateert voorts dat in veel van deze klachten sprake is van één of meer van de volgende situaties:

- U heeft verzuimd in elk telemarketinggesprek gesprek de consument actief, dat wil zeggen uit eigen beweging, de mogelijkheid te bieden om niet meer gebeld te worden (opt-out);
- U heeft verzuimd het verzet dat consumenten eerder bij u hebben aangetekend tegen ongevraagde telefoontjes van uw bedrijf of organisatie (opt-out) te respecteren door de naam en het telefoonnummer van die consumenten daadwerkelijk uit uw database of de database van de ingeschakelde derde te (laten) verwijderen.
- U heeft verzuimd de registratie van consumenten die via Infofilter hebben aangegeven dat zij in het geheel geen ongevraagde telefoontjes (meer) willen ontvangen (opt-out) te respecteren door de naam en het telefoonnummer van die consumenten daadwerkelijk uit uw database of de database van de ingeschakelde derde te (laten) verwijderen.

Deze handelwijze is op onderdelen in strijd met artikel 11.7, vierde lid, van de Telecommunicatiewet dat voor telemarketingactiviteiten het volgende bepaalt:

*“Het gebruik van andere middelen dan automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en elektronische berichten voor het overbrengen van ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden aan abonnees is toegestaan, tenzij de desbetreffende abonnee te kennen heeft gegeven dat hij communicatie waarbij van deze middelen gebruik wordt gemaakt, niet wenst te ontvangen en indien de abonnee bij elke overgebrachte communicatie de mogelijkheid wordt geboden om verzet aan te tekenen tegen het verder gebruik van zijn elektronische contactgegevens. Aan de abonnee worden in dat geval geen kosten in rekening gebracht van voorzieningen waarmee wordt voorkomen dat hem een ongevraagde communicatie wordt overgebracht”.*

Op 16 mei 2006 heeft het college als volgt 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 dergelijk telefoontjes. Bedrijven en organisaties die gebruikmaken van telemarketing dienen een zogenoemde opt-out van de consument te verwerken en te respecteren.'

Het college is belast met het toezicht op de naleving van de regelgeving op het gebied van telemarketing. Het college zal in uw geval in eerste instantie volstaan met het geven van deze waarschuwing op voorwaarde dat u met onmiddellijke ingang de vermoedelijke overtreding(en) beëindigt en dat u bij komende telemarketingactiviteiten, voor zover daar sprake van is, de toepasselijke regelgeving respecteert. Het college zal er tevens op toezien dat u de vermoedelijke overtreding(en) daadwerkelijk heeft beëindigd en dat u zich in de toekomst aan de telemarketingregelgeving houdt. Mocht u ondanks deze waarschuwing de telemarketingregels toch nog overtreden, dan kan het college u op grond van artikel 15.4, vierde lid, van de Telecommunicatiewet een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste € 450.000 per overtreding. In dat geval kan het feit dat u met deze brief reeds op voorhand bent gewaarschuwd bij het vaststellen van de hoogte van de boete als boeteverhogende omstandigheid worden meegewogen.

Voor de goede orde deelt het college u mede dat een afschrift van deze waarschuwing op de website van OPTA zal worden geplaatst.

Tot slot stelt het college het op prijs, indien u in uw correspondentie met het college over deze brief het bovenvermelde kenmerk wilt gebruiken. Indien u vragen heeft, kunt u zich wenden tot de contactpersoon van de sector Integriteitstoezicht & Post, dhr. drs. B. de Nijs (070-3153582) of mw. mr. M.P. Man (070-3153512).

Hoogachtend,

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

Mr. D.R. Molenaar