

OPENBARE VERSIE (er is geen vertrouwelijke versie)

Datum: 13 november 2007

Ons kenmerk: OPTA/IPB/2007/202420

Uw kenmerk: ET/IT/7130322

Onderwerp: Tweede Nota van Wijziging - Telemarketing

Geachte heer Heemskerk,

In uw brief van 5 november 2007, met bovenvermeld kenmerk, verzoekt u het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) het wetsontwerp¹ inzake telemarketing (hierna: het wetsontwerp) aan een uitvoeringstoets te onderwerpen. Het college maakt graag gebruik van de door u geboden mogelijkheid.

Op ambtelijk niveau is over dit onderwerp een aantal keer tussen het Ministerie en OPTA overleg geweest. Onderstaand vindt u onderwerpsgewijs de reactie van het college op het wetsontwerp. De reactie beperkt zich tot de voorgestelde wijzigingen ten aanzien van telemarketing.

Het college kan zich overigens goed vinden in de voorgestelde wijzigingen in het wetsvoorstel die betrekking hebben op (kortweg) ongewenste elektronische communicatie zoals het toezenden van spam aan rechtspersonen, omdat daarmee de overlast voor eindgebruikers verder zal worden verminderd.

Aanleiding

Het college ondersteunt het doel en de opzet van het wetsontwerp. Negatieve publiciteit rond telemarketing was vorig jaar voor het college reden, gezien zijn toezichthoudende taken, om bij brief van 21 februari 2006² betrokken partijen te consulteren over de wijze van toezicht op telemarketingactiviteiten. Het college beoogde hiermee de bekendheid van de regelgeving op het gebied van telemarketing te vergroten, bedrijven te stimuleren de wettelijke verplichtingen na te komen en uitwassen te bestrijden, met als uiteindelijk doel consumentenirritatie zo veel mogelijk te voorkomen. Mede naar aanleiding van de reacties van betrokken partijen³ heeft het college eind vorig jaar besloten het toezicht op telemarketingactiviteiten te intensiveren en zo nodig strenger te handhaven.

Het in opdracht van het Ministerie door SEO uitgevoerde onderzoek⁴ (hierna: het SEO-onderzoek) gaf aan dat het geïntensiveerde toezicht en de door de telemarketingbranche verrichte (zelfregulerings-) activiteiten niet kunnen verhinderen dat irritatie onder consumenten groot blijft. Nadere regulering, waaronder een wettelijk verplicht bel-me-niet register, kan een effectiever middel zijn om irritatie weg te nemen.

¹ De voorgestelde wijzigingen inzake telemarketing maken onderdeel uit van het wetsvoorstel "Wijziging van de Telecommunicatiewet verband houdende met de instelling van een antenregister, de uitbreiding van het verbod op het verzenden van ongevraagde elektronische communicatie alsmede regeling van diverse andere onderwerpen" (Kamerstukken II, 2005-06, 30 661, nr.1 e.v.).

² Kenmerk OPTA/IPB/2006/200320.

³ 'Definitief standpunt telemarketing', 16 mei 2006.

⁴ 'Telemarketing: irritatie geregeld', april 2007 van onderzoeksbureau Stichting Economisch Onderzoek uit Amsterdam.

Het college herkent de uitkomsten van dit onderzoek en ondersteunt het wetsontwerp in algemene zin. Toekomstige wetgeving, zoals de regels voor oneerlijke handelspraktijken, zullen de problemen naar het oordeel van het college niet substantieel kunnen verminderen.

Abonnee versus gebruiker

In de toelichting op het wetsontwerp wordt aangegeven dat vanaf de effectuering van de aanmelding het (door de abonnee) opgegeven nummer voor het verdere gebruik voor telemarketing geblokkeerd dient te worden. Het college begrijpt hieruit dat het de bedoeling van u is dat ook de andere gebruikers van een opgegeven nummer hiermee door het wetsartikel worden beschermd. Echter, alleen abonnees kunnen zich bij het register aanmelden. Het college kan zich in deze handelswijze vinden, maar verzoekt bovenstaande in de toelichting van het wetsontwerp explicieter aan de orde te laten komen, om eventuele misvattingen hierover te vermijden.

Handhaving OPTA

Uit het SEO-onderzoek blijkt dat een aantal bedrijven geen gebruik maakt van het huidige bel-me-niet register dat wordt beheerd door de Stichting Infofilter (hierna: Infofilter). Daarnaast zijn er bedrijven die de abonnee niet wijzen op het recht van verzet dan wel het door de abonnee geuite verzet niet respecteren. Het college kan, ambtshalve of naar aanleiding van klachten⁵, dergelijke bedrijven verplichten hiertoe over te gaan. In uiterste gevallen kan het college boetes opleggen. Daarbij moet voor het college onomstotelijk vast staan dat sprake is van overtreding van de regelgeving. De handhaving wordt aanzienlijk vergemakkelijkt indien bedrijven verplicht worden de gehanteerde bestanden met contactgegevens gedurende langere tijd (bijvoorbeeld een jaar) te bewaren en op verzoek van het college aan hem over te dragen. Deze bestanden kunnen dan vergeleken worden met de bestanden van het bel-me-niet register en de recht-van-verzet bestanden van de individuele bedrijven. Ook deze laatstvermelde bestanden dienen op verzoek aan het college te worden overgedragen. Het college verzoekt u in de regelgeving op te nemen dat de bewijslast ten aanzien van het juiste gebruik van het register en van ontdubbelde bestanden bij de telemarketeer dient te liggen. Dit maakt handhaving door het college eenvoudiger en efficiënter.

Recht van verzet

Het college kan zich vinden in de wijze waarop het recht van verzet geboden dient te worden. De toelichting geeft aan dat het 'recht van verzet' *wordt geboden* en dat wordt *gewezen* op het register. Dit impliceert een initiërende actie van de telemarketeer. Naar het oordeel van het college is dit om twee redenen terecht. Ten eerste zijn veel eindgebruikers niet op de hoogte van het recht van verzet. Ten tweede kan het actief bieden van het recht van verzet eventuele consumentenirritatie veroorzaakt door het telemarketinggesprek enigszins wegnemen. Het college vindt dat er geen onduidelijkheid mag ontstaan over de uitleg van het recht van verzet en de actieve rol van de telemarketeer daarin. Het college verzoekt daarom te verduidelijken dat het initiatief tot het bieden van het recht van verzet en het wijzen op het register bij de telemarketeer ligt, door het woord 'actief' in het wetsontwerp toe te voegen of anderszins transparant te maken dat de telemarketeer altijd uit eigener beweging de gebelde op het recht van verzet en het register dient te wijzen.

⁵ Het college heeft vanaf de start van de klachtinzameling gekozen voor het onderbrengen hiervan bij ConsuWijzer, <http://telemarketing.consuwijzer.nl>.

In het wetsontwerp⁶ wordt aangegeven dat de abonnee tijdens het gesprek de mogelijkheid wordt geboden verzet aan te tekenen tegen het verdere gebruik van zijn contactgegevens. Aan de abonnee worden in dat geval geen kosten in rekening gebracht. In de toelichting op het wetsontwerp wordt aangegeven dat indien de abonnee zich verzet, dit direct door de bellende partij vastgelegd dient te worden. Met u wenst het college te benadrukken dat een door een abonnee gedaan beroep op het recht van verzet onmiddellijk en zonder voorbehoud gerespecteerd dient te worden en dat de telemarketeer deze uiting direct in zijn register(s) verwerkt. Daarmee wordt voorkomen dat (onnodige) barrières kunnen worden opgericht, die het college in de praktijk nog wel eens tegenkomt, bijvoorbeeld door een consument te verwijzen naar een website, waarna pas vanaf het moment dat de abonnee zijn contactgegevens heeft ingevuld, het recht van verzet blijkt te zijn geaccepteerd. Het college verzoekt u de toelichting op het wetsontwerp in die zin aan te vullen.

Het bel-mij-niet register

Op grond van het wetsontwerp⁷ zal in lagere regelgeving worden uitgewerkt wie het register zal beheren, wat de taken van de beheerder zijn, etc. Uit oogpunt van efficiëntie, administratieve lasten en urgentie alsmede in ogenschouw genomen de uitvoering van het huidige beheer door Infofilter, stelt het college voor, indien mogelijk, om Infofilter deze taak te laten uitvoeren. Het college wenst daarbij twee zaken te benadrukken. Ten eerste dient het huidige telemarketingregister van Infofilter als input voor het bel-mij-niet register te worden gehanteerd. Ten tweede dient Infofilter het register op adequate en objectieve wijze te beheren en zijn taken goed uit te voeren. Het college verzoekt u de (onderliggende) regelgeving zodanig in te vullen dat, bij het niet goed functioneren van een beheerder van het register, een snelle en makkelijke wijziging in het beheer van het register mogelijk wordt gemaakt. De in het register opgenomen gegevens moeten daarbij niet verloren gaan.

Voorlichting

Het college merkt op dat het bij consumenten bekend zijn van (de mogelijkheden van) het bel-mij-niet register van grote invloed is op het doel van het wetsontwerp en beveelt u daarom aan om dit te bewerkstelligen door goede voorlichting over de wetswijziging door het Ministerie én de telemarketingbranche. Dit is nog meer van belang indien door de beheerder een andere naam dan het huidige Infofilter gehanteerd wordt.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,

mr. C.A. Fonteijn, voorzitter

⁶ Artikel 11.7, twaalfde lid, Tw (nieuw).

⁷ Artikel 11.7, dertiende lid, Tw (nieuw).