

Op 11 november 2008 heeft de Eerste Kamer een nieuwe wet aangenomen voor telemarketing. Er komt een wettelijk register om consumentenirritatie over ongevraagde telemarketing te verminderen. Consumenten kunnen zich inschrijven in dit register wanneer zij geen ongevraagde (verkoop)telefoontjes willen ontvangen. Als u gebruik maakt van telemarketing betekenen de regels voor u het volgende:

1. Raadpleeg het register vóór u consumenten ongevraagd telefonisch benadert. U mag consumenten die ingeschreven staan in het register namelijk niet bellen.
2. Noem in elk telefonisch gesprek actief het register. Bied de consument direct en kosteloos de mogelijkheid om zich in te schrijven in het register.
3. Bied in elk telefonisch gesprek actief het recht van verzet en respecteer dat. Deze verplichting is nu al van toepassing.

Om aan de nieuwe regels in de Telecommunicatiewet te kunnen voldoen, moet u een aantal veranderingen doorvoeren in uw telefonische (verkoop)processen. U bent zelf verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. Deze brief kunt u gebruiken voor uw voorbereiding. In de bijlage vindt u de regels in hoofdlijnen. Ter illustratie staan per regel twee praktijkvoorbeelden.

Handhaving door OPTA

OPTA, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, houdt actief toezicht op naleving van de regels. Klachten die OPTA krijgt van consumenten of signalen die binnenkomen via de OPTA tiplijn, kunnen voor OPTA aanleiding zijn om een onderzoek te starten. Daarnaast gaat OPTA ook steekproefsgewijs onderzoek doen, daarvoor heeft ze verschillende bevoegdheden. OPTA kan (on)aangekondigd bedrijfsbezoeken afleggen en inzage eisen in gegevens. U bent verplicht hieraan mee te werken. Bij overtreding van de regels kan OPTA een boete van maximaal € 450.000 en/of een last onder dwangsom opleggen om de overtreding te beëindigen.

Wat kan ik nog verwachten?

Het ministerie van Economische Zaken (EZ) is verantwoordelijk voor het aanwijzen van de beheerder van het register. Ook bepaalt EZ wanneer de regels in werking treden. Tot slot zal EZ in lagere regelgeving vastleggen hoe u het register kunt raadplegen en wat de vergoedingen zijn voor het raadplegen van het register. Zodra bekend is wie de beheerder is, wanneer de regels in werking treden en wat de regels zijn van de lagere regelgeving wordt u daarover geïnformeerd.

Nog vragen?

Als u na het lezen van deze brief nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met OPTA. U kunt uw vragen stellen via het e-mailadres: telemarketing@opta.nl.

Bijlage

Gelden de nieuwe regels voor telemarketing ook voor mij?

Verkoopt uw bedrijf en/of organisatie telefonisch producten en/of diensten aan consumenten? Belt u als callcenter voor deze bedrijven en/of organisaties? Of belt u uw eigen klanten namens een ander bedrijf om zijn producten en/of diensten te verkopen? Dan is de nieuwe regelgeving voor u bedoeld.

Let op: zowel adverteerders (opdrachtgevers) als callcenters (uitvoerders) zijn verantwoordelijk voor de naleving van de regels! Zorg dus dat u samen duidelijke afspraken maakt over uw verantwoordelijkheid om de regels na te leven.

Gelden de nieuwe regels ook als ik zakelijke klanten bel die eenmanszaak of VOF zijn?

Ja. De nieuwe regels gelden als u consumenten belt. Ze gelden daarom ook wanneer u eenmanszaken of VOF's belt (of andere partijen die natuurlijke personen zijn). Andere zakelijke klanten kunt u gerust bellen, daarvoor gelden de regels niet.

Gelden de regels ook als ik marktonderzoek of verkiezingsonderzoek doe?

Nee. Dan gelden de regels niet voor u, zolang u alleen informatie inzamelt. Let op: probeert u tegelijkertijd producten, diensten of ideeën te verkopen? Dan gelden de regels wel voor u. U bent dan verplicht om de regels na te leven.

1. Schoon uw belbestanden op met het register

De nieuwe regels verbieden u om consumenten telefonisch te benaderen die ingeschreven staan in het register. U moet telefoonnummers die ingeschreven staan in het register dus verwijderen uit uw belbestand. Neem daarom contact op met het register, voordat u consumenten belt. U heeft dan twee opties: 1) u laat de beheerder telefoonnummers verwijderen uit door u aangeleverde bestanden of 2) u ontvangt van de beheerder een bestand waarmee u zelf telefoonnummers uit uw belbestand kunt verwijderen. U mag een bestand van de beheerder slechts vier weken gebruiken. Daarna moet u opnieuw contact opnemen met de beheerder.

Moet ik mijn belbestanden die voortkomen uit enquêtes en/of prijsvragen ook opschonen met het register?

Ja. U moet altijd uw belbestanden opschonen met het register. U moet consumenten die ingeschreven staan in het register uit uw belbestanden verwijderen. Dit geldt ook wanneer de consument toestemming verleent voor het gebruik van zijn (contact)gegevens, bijvoorbeeld door het accepteren van de algemene voorwaarden of privacy statement bij enquêtes en/of prijsvragen.

Mag ik mijn huidige klanten bellen zonder eerst het register te raadplegen?

Ja. U mag uw huidige klanten benaderen zonder eerst het register te raadplegen. Dan moet uw telefonisch aanbod wel aansluiten bij het product dat ze op dit moment van u afnemen. Stel, u bent een charitatieve instelling. U hoeft uw belbestand niet op te schonen als u consumenten, die u eerder al een schenking hebben gedaan, wilt vragen om een nieuwe schenking.

2. Communiceer het register

U bent verplicht om actief in elk telefonisch gesprek de consument te wijzen op het bestaan van het register. Bovendien moet u hem de mogelijkheid bieden om direct en zonder kosten opgenomen te worden in het register. De consument hoeft u niet uit te leggen waarom hij dat wil. Wanneer de consument gebruik maakt van deze mogelijkheid, moet u zijn contactgegevens binnen tien werkdagen aan de beheerder doorgeven voor inschrijving in het register. Let op: u kunt de consument erop wijzen dat hij voor goede doelen of bepaalde producten/branches een uitzondering kan maken wanneer hij zich inschrijft in het register.

Kan ik als adverteerder ervan uitgaan dat mijn callcenter dit wel regelt?

Nee. U en het callcenter zijn beiden verantwoordelijk om in elk telefonisch gesprek het register te noemen en de consument actief de mogelijkheid te bieden om direct en zonder kosten opgenomen te worden in het register. Zorg dus dat u samen afsprekt dat het callcenter actief deze mogelijkheid biedt.

Ik wil alleen mijn huidige klanten bellen, moet ik dan ook het register noemen?

Ja. U moet de consument altijd, in elk telefonisch (verkoop)gesprek, de mogelijkheid bieden om ingeschreven te worden in het register, dus ook in gesprekken met bestaande klanten of relaties. U moet verzoeken tot inschrijving aan de beheerder van het register doorgeven, dus ook verzoeken van bestaande klanten of relaties.

3. Bied het recht van verzet

U moet in elk telefonisch gesprek actief het recht van verzet aanbieden aan de consument. Let op: deze verplichting geldt nu al! Dit betekent dat u verplicht bent de consument in elk telefonisch gesprek te vragen, of u hem in de toekomst nog mag bellen voor telefonische verkoop. De consument hoeft u geen uitleg te geven als hij dat niet wil. Wanneer een consument gebruik maakt van het recht van verzet, moet u de contactgegevens van deze consument direct en zonder kosten uit uw belbestand verwijderen. Het callcenter mag deze consument nog wel benaderen, zolang hij niet staat ingeschreven in het register, maar niet meer uit naam van deze adverteerder.

Het recht van verzet blijft geldig tot de consument het uitdrukkelijk en ondubbelzinnig intrekt. Hiervan is geen sprake wanneer de consument indirect toestemming verleent voor het gebruik van zijn (contact)gegevens, bijvoorbeeld door het accepteren van de algemene voorwaarden of privacy statement bijvoorbeeld bij een enquête. Zolang de consument zijn recht van verzet niet intrekt, mag u hem niet bellen.

Mag ik een consument nog bellen die uit zichzelf zegt niet meer gebeld te willen worden?

Nee. Wanneer een consument aangeeft door u niet meer gebeld te willen worden, moet u zijn contactgegevens direct, zonder kosten en voorgoed uit uw belbestand verwijderen. Het callcenter mag deze consument nog wel benaderen, zolang hij niet staat ingeschreven in het register, maar niet meer uit naam van uw bedrijf.

Ik wil alleen mijn eigen klanten bellen, moet ik dan ook het recht van verzet bieden?

Ja. U moet altijd in elk telefonisch (verkoop)gesprek actief het recht van verzet aanbieden en respecteren, dus ook in gesprekken met bestaande klanten of relaties.