

OPENBARE VERSIE WAARSCHUWING BEDRIJF

Geachte mevrouw,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft geconstateerd dat consumenten die per 1 oktober 2009 staan ingeschreven in het Bel-me-niet Register, na 1 oktober 2009 ongevraagd telefonisch zijn benaderd door of namens <bedrijf> met een aanbieding voor de <x>.

Het college heeft hierover klachten ontvangen van consumenten via ConsuWijzer.¹ Consumenten die een klacht hebben ingediend geven tevens aan dat in het telefoongesprek door of namens <bedrijf> het recht van verzet niet wordt aangeboden en ook niet de mogelijkheid tot inschrijving in het Bel-me-niet Register.

Deze handelwijze is in strijd met het nieuwe artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet², dat van kracht is geworden per 1 oktober 2009. Deze bepaling houdt in dat het niet is toegestaan consumenten die staan ingeschreven in het wettelijk Bel-me-niet Register ongevraagd telefonisch te benaderen. Bovendien moet u in elk telefoongesprek actief het Bel-me-niet Register noemen en de consument direct en kosteloos de mogelijkheid bieden zich in te schrijven in het Bel-me-niet Register. Daarnaast moet u in elk telefoongesprek actief de consument het recht van verzet bieden en dit ook respecteren. Deze laatste verplichting bestond ook al vóór 1 oktober 2009.

Het college heeft na raadpleging van het Bel-me-niet Register geconstateerd dat zowel <bedrijf> als <x> tot op heden niet staan geregistreerd bij het Bel-me-niet Register. Dat betekent dat <bedrijf> bovengenoemde bepalingen niet heeft kunnen naleven. Doordat <bedrijf> niet staat geregistreerd bij het Bel-me-niet Register is het voor <bedrijf> of de door haar ingeschakelde callcenters niet mogelijk (geweest) de gebruikte belbestanden te ontdebelen met de gegevens uit het Bel-me-niet Register. Tevens is het onmogelijk (geweest) voor <bedrijf> om consumenten, die hebben aangegeven dat te willen, in het Bel-me-niet Register in te schrijven.

Het college heeft na raadpleging van het Bel-me-niet Register geconstateerd dat ten minste vier van de klagers vanaf begin oktober 2009 staan ingeschreven in het Bel-me-niet Register. Deze consumenten mogen dus niet gebeld worden.

Het college geeft <bedrijf> een waarschuwing voor de onrechtmatige wijze waarop zij haar telemarketingactiviteiten uitvoert en gebiedt <bedrijf> om per heden deze onrechtmatige handelwijze te staken. <bedrijf> dient het college binnen drie werkdagen na dagtekening van deze waarschuwing te bevestigen dat zij aan het gebod van het college gevolg zal geven. U dient daarbij tevens aan te geven op welke wijze <bedrijf> dat zal doen.

¹ ConsuWijzer is het gezamenlijk informatieloket van OPTA, NMa en de Consumentenautoriteit.

² Artikel 11.7, vijfde lid tot en met twaalfde lid, van de Telecommunicatiewet.

OPENBARE VERSIE WAARSCHUWING BEDRIJF

Het college vordert tevens van <bedrijf> de volgende informatie.³

- Een lijst van de callcenters waarvan <bedrijf> gebruik maakt bij de telefonische benadering van consumenten met een aanbieding voor de <x>. De lijst dient de contact- en/of adresgegevens van de betreffende callcenters te bevatten.

U dient aan deze informatievordering te voldoen uiterlijk binnen vijf werkdagen na dagtekening van deze brief.

Het college zal nauwlettend controleren of <bedrijf> vanaf heden haar telemarketingactiviteiten in overeenstemming met de bepalingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet uitvoert. In het geval <bedrijf> de regelgeving blijvend niet naleeft kan het college een boete opleggen van maximaal € 450.000 per overtreding en/of een last onder dwangsom opleggen om de overtreding te beëindigen.

Het college plaatst een geanonimiseerd afschrift van deze waarschuwing op zijn website: www.opta.nl.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

mw.drs. D.L. Braal-Verhoog

³ Het college is op grond van artikel 18.7 van de Telecommunicatiewet bevoegd voor een juiste uitvoering van het bepaalde bij of krachtens deze wet van een ieder te allen tijde inlichtingen te vorderen voor zover dit redelijkerwijs voor de vervulling van zijn taak nodig is (eerste lid). Degene van wie [...] inlichtingen zijn gevorderd is verplicht deze onverwijld te geven (tweede lid).

