

## OPENBARE VERSIE (waarschuwing aan een callcenter)

Geachte heer/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 in opdracht van <bedrijf> ongevraagd telefonisch zijn benaderd door <callcenter>.

Het college heeft hierover klachten ontvangen van consumenten via ConsuWijzer.<sup>1</sup> Consumenten die een klacht hebben ingediend geven tevens aan dat in het telefoongesprek door uw onderneming niet de mogelijkheid tot inschrijving in het Bel-me-niet Register wordt geboden.

Het college heeft na raadpleging van het Bel-me-niet Register geconstateerd dat <bedrijf> niet per 1 oktober 2009 als adverteerder staat geregistreerd bij het Bel-me-niet Register. Hierdoor is het voor de door <bedrijf> ingeschakelde callcenters niet mogelijk (geweest) om de gebruikte belbestanden namens <bedrijf> te ontdubbelen met de gegevens uit het Bel-me-niet Register, dan wel gegevens te registreren in het Bel-me-niet Register.

Deze handelwijze is in strijd met het nieuwe artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet<sup>2</sup>, 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 geeft <callcenter> thans een waarschuwing voor de onrechtmatige wijze waarop <callcenter> telemarketingactiviteiten uitvoert en gebiedt <callcenter> om per heden deze onrechtmatige handelwijze te staken. Het college verzoekt <callcenter> om binnen drie werkdagen na dagtekening van deze brief te bevestigen dat zij hieraan gevolg zal geven en om daarbij tevens aan te geven op welke wijze zij dat zal doen. Het college zal voorts nauwlettend controleren of <callcenter> vanaf heden haar telemarketingactiviteiten in overeenstemming met bovengenoemde bepalingen uitvoert.

In het geval <callcenter> 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](http://www.opta.nl).

---

<sup>1</sup> ConsuWijzer is het gezamenlijk informatieloket van OPTA, NMa en de Consumentenautoriteit.

<sup>2</sup> Artikel 11.7, vijfde lid tot en met twaalfde lid, van de Telecommunicatiewet.

## **OPENBARE VERSIE (waarschuwing aan een callcenter)**

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