

Ons kenmerk: OPTA/ACNB/2012/200391

Zaaknummer: 11.0033.47

Datum: 13 februari 2012

OPTA Voorlichtingsbijeenkomst Telemarketing i.s.m. DDMA op 19 januari 2012 te Den Haag

Op 19 januari 2012 organiseerde OPTA in samenwerking met DDMA een voorlichtingsbijeenkomst voor de branche om nadere uitleg te geven over haar recent gepubliceerde Standpunt Telemarketing 2011. Daarnaast was er gelegenheid voor deze marktpartijen om hun vragen rechtstreeks aan OPTA te stellen. Hieronder een impressie van de bijeenkomst.

Centrale rol voor de consument

Remko Bos, afdelingshoofd Consument, Nummers en Bestuur (CNB) van OPTA trapt de bijeenkomst af. In zijn welkomstwoord geeft hij aan dat telemarketing hoog op de toezichtsagenda staat. Deze agenda wordt mede vastgesteld op basis van de signalen die binnenkomen via ConsuWijzer. Op basis van deze signalen blijkt ongevraagde telemarketing nog altijd een bron van consumentenirritatie te zijn. OPTA stelt prioriteiten op basis van signalen en tips van consumenten, bedrijven en andere toezichthouders.

OPTA en de markt hebben een gedeeld belang: het voorkomen en verminderen van consumentenirritatie over telemarketing. Vanwege het gedeelde belang treedt OPTA graag in dialoog met de markt. Daar zitten wel grenzen aan. OPTA is de toezichthouder en zij zal in alle gevallen de grenzen bepalen en bewaken. Daarnaast zijn bedrijven zelf verantwoordelijk voor de naleving van de regels. Het is niet de primaire rol van de toezichthouder om als consigiere van marktpartijen in individuele gevallen op te treden.

Per 1 januari 2013 gaan OPTA, NMa en Consumentenautoriteit samen. In de nieuwe organisatie, ACM (Autoriteit Consument en Markt) zal de 'consument' centraal staan. Met de bundeling van het consumententoezicht kan ACM de slagvaardigheid van het toezicht verder vergroten in het belang van de consument.

Ontdubbelen en informeren

OPTA deelde in 2011 voor ruim 1,2 miljoen euro aan boetes uit voor overtredingen van de telemarketingregels. Vanwege gerechtelijke procedures die door de beboete partijen zijn ingesteld om publicatie te voorkomen kon OPTA de overwegingen en argumentatie die ten grondslag lagen aan deze boetes niet publiceren. Dit was voor OPTA de directe aanleiding om haar Standpunt Telemarketing van 2006 te herzien, aldus Wendy Beekelaar, plaatsvervangend afdelingshoofd CNB van OPTA in een presentatie over het standpunt. Mei Po Man en Cosmas Vesseur, beiden werkzaam bij OPTA, beantwoordden vragen van de aanwezigen.

In de Telecommunicatiewet zijn de volgende verplichtingen opgenomen voor bedrijven en organisaties die ongevraagde telefonische communicatie voor commerciële, charitatieve of ideële doelen overbrengen:

1. Het wijzen op het Bel-me-niet Register;
2. De mogelijkheid aan de consument bieden om ingeschreven te worden in het Bel-me-niet Register. Wanneer een consument ingeschreven staat in het Bel-me-niet Register dan mag hij niet meer gebeld worden door een ieder;
3. Het actief bieden van het recht van verzet. Wanneer een consument gebruik wil maken van het recht van verzet dan moet de agent zijn telefoonnummer verwijderen uit het belbestand van de adverteerder. Hij mag niet meer gebeld worden door deze adverteerder.

Daarnaast moet een bedrijf of organisatie voorafgaand aan een telemarketingcampagne de belbestanden:

4. Ontdubbelen met het Bel-me-niet Register;
5. Ontdubbelen met de eigen recht van verzet lijst.

Deze verplichtingen gelden alleen als gebeld wordt naar natuurlijke personen, dus particulieren, eenmanszaken, VOF's en maatschappen.

- De verplichtingen uit de Telecommunicatiewet gelden voor zowel callcenters als adverteerders: beiden kunnen door OPTA aangesproken worden als de wetgeving wordt overtreden. Dataleveranciers zijn geen partij die op basis van de telemarketingregels aangesproken kunnen worden. Maar in het belang van consumentenbescherming heeft OPTA deze partijen in december 2009 wel een brief gezonden over de wijze waarop zij contactgegevens via enquêtes en online prijsvragen vergaren.
- Indien een consument tijdens een telefoongesprek aangeeft niet meer gebeld te willen worden en niet te willen wachten op de Interactive Voice Response (bandje aan het einde van een gesprek dat Bel-me-niet Register en recht van verzet biedt) moet de agent de consument onmiddellijk inschrijven in het Bel-me-niet Register en/of op de eigen recht van verzetlijst verwerken. De consument mag in dit geval niet doorverwezen worden naar de IVR.

Gevraagde communicatie

Het Bel-me-niet Register is van toepassing op ongevraagde communicatie. Voor marktpartijen bleek niet duidelijk wat dit nu precies inhoudt. OPTA lichtte toe. De stelregel is dat telefoonnummers ontdubbeld moeten worden met het Bel-me-niet Register, ongeacht de wijze waarop ze zijn verkregen (online enquêtes, prijsvragen of een informatie-aanvraag). Op deze regel zijn drie uitzonderingen:

1. Ontdubbeltermijn

Op een ontdubbeld belbestand mag vier weken gebeld worden, zonder dat tussentijds geschoond hoeft te worden met het Bel-me-niet Register. Vanwege deze ontdubbeltermijn, kan iemand die zich recent ingeschreven heeft, nog gebeld worden. Bedrijven mogen deze ontdubbeltermijn niet misbruiken, zodra zij een belbestand hebben ontdubbeld met het Bel-me-niet Register mogen zij de mensen die in het Bel-me-niet Register staan niet meer bellen.

2. Klantrelatie

Als een organisatie eigen klanten belt met een aanbod voor eigen gelijksoortige producten en diensten, hoeft niet ontdubbeld te worden met het Bel-me-niet Register.

Er is sprake van een klantrelatie:

- Indien er daadwerkelijk een product of dienst is verkocht en de contactgegevens van de klant in dat kader zijn verkregen. Klantgegevens die verkregen zijn doordat een klant een offerte heeft aangevraagd bijvoorbeeld, mogen dus niet gebruikt worden;
- Indien de termijn van deze transactie niet te ver in het verleden ligt. In de wet staat geen termijn opgenomen voor de duur van de klantrelatie. Volgens OPTA duurt de klantrelatie niet eeuwig voort. Voor bedrijven is het belangrijk uit te gaan van de verwachtingen van de klant. Met andere woorden: is er volgens de consument sprake van een relatie met het bedrijf, of voelt zij zichzelf inmiddels geen klant meer? In geval van twijfel kan OPTA advies inwinnen bij het CBP.

'Eigen' legt OPTA zo uit dat het moet gaan om producten of diensten van dezelfde onderneming die de klantgegevens van de consument heeft verkregen. Hierbij kijkt OPTA naar de juridische entiteit.

Het begrip gelijksoortig is lastig te definiëren, dit zal mede afhangen van de perceptie van de klant.

3. Gevraagde communicatie

Als een consument ondubbelzinnig en op eigen initiatief verzoekt om communicatie, hoeft niet ontdubbeld te worden met het Bel-me-niet Register. Dit betekent allereerst dat de "vraag" niet verstopt mag worden, zoals bijvoorbeeld in Algemene Voorwaarden of een Privacy Statement. De consument moet weten waar hij aan toe is. Volgens OPTA betekent dit dat er duidelijk en helder gecommuniceerd moet worden over de aanbieder, het aanbod, het kanaal en de frequentie. Bijvoorbeeld op deze wijze:

0 actief aanvinken (m.a.w. dit vakje mag niet alvast aangevinkt staan)

Bel mij eenmalig met een aantrekkelijk aanbod voor mobiele telefoniedienst X van Telecomorganisatie X

Deze vraag kan ook voor meerdere producten en adverteerders worden gesteld, maar dan moet de consument per adverteerder kunnen aangeven of hij wel of niet gebeld wil worden. Ook hier moet het voor de consument direct duidelijk zijn tegen wie en wat hij 'ja' zegt.

Bij gevraagde oproepen hoeven het Bel-me-niet Register en het recht van verzet niet geboden te worden.

Klachten

OPTA handhaaft voornamelijk op basis van signalen en tips. Die signalen komen uit diverse bronnen, zoals bijvoorbeeld ConsuWijzer, de Consumentenbond en direct contact met consumenten. Maar ook televisieprogramma's als Kassa en Radar of contact met andere toezichthouders kan aanleiding voor OPTA zijn om handhavend op te treden.

In 2011 zijn op ConsuWijzer 9421 specifieke klachtenformulieren over telemarketing ingevuld, die grofweg zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- 97% van de klachten: ingeschreven in het Bel-me-niet Register;
- 88% van de klachten: recht van verzet is niet aangeboden;
- 65% van de klachten: Bel-me-niet Register is niet aangeboden;
- 37% van de klachten: eigen klanten.

Met name de volgende sectoren veroorzaken veel klachten:

- Loterijen;
- Energiebedrijven;
- Telefonie / televisie;
- Geldzaken;
- Kranten / tijdschriften;
- Goede Doelen.

Het bedrijfsleven heeft al een aantal keer aangegeven graag inzage te willen in de klachten, omdat dit hen helpt de processen te verbeteren. OPTA snapt dit verzoek, maar verstrekt in beginsel geen klachten. Uitzondering hierop zijn de zaken waarin consumentenklachten onderdeel zijn van de bewijsvoering in een boetetraject. Achterliggende gedachte hierbij is dat bedrijven een eigen verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van het verzamelen en afhandelen van klachten. Ook vindt OPTA het belangrijk de klager te beschermen. Daarnaast wil OPTA met het bedrijfsleven in dialoog over het grotere geheel en niet over individuele klachten. OPTA kan echter wel inzage geven in de aard van de klachten als dit de dialoog met de organisatie ten goede komt.

Toezicht

In het toezicht ligt de nadruk met name op de structurele klachtenveroorzakers. OPTA kijkt niet alleen naar incidenten maar naar het bredere plaatje. Indien er een relatief groot aantal klachten binnenkomt via ConsuWijzer, worden deze langere tijd gemonitord. Hierbij kijkt OPTA bijvoorbeeld naar de vraag of er sprake is van een klantrelatie, de inschrijfdatum van de klager in het Bel-me-niet Register en de downloaddatum van het Bel-me-niet bestand. Als

OPTA vermoedt dat er structureel iets mis gaat bij de organisatie, zal zij overgaan tot interventie.

Bij interventie zal OPTA in ieder geval contact zoeken met het betreffende bedrijf. Zij kan een of meer van de volgende stappen ondernemen:

- Waarschuwing: is een signaal naar een organisatie dat er sprake is van consumentenirritatie, en bedoeld om te stimuleren de bedrijfsprocessen onder de loep te nemen en waar nodig aan te passen;
- Informatievordering: OPTA heeft het recht informatie omtrent telemarketingactiviteiten te vorderen. Er is geen standaard voor het soort documenten waarvoor inzage gevraagd wordt, dit zal mede afhangen van de aard van de klachten;
- Last onder dwangsom;
- Boete.

De keuze voor een bepaalde interventie wordt onder andere bepaald door het aantal en de aard van de signalen die OPTA ontvangt, de handhavingscapaciteit en eventueel eerder contact tussen OPTA en het bedrijf of organisatie.

Naast kritische vragen was er ook ruimte voor complimenten. De aanwezige organisaties vinden de bijeenkomst verhelderend en nuttig. De openheid van OPTA en de bereidheid tot de dialoog worden als zeer positief en effectief ervaren. Naar aanleiding van de bijeenkomst zal OPTA haar standpunt telemarketing op een aantal punten verder verduidelijken. Het standpunt is te vinden op www.opta.nl.

Den Haag, februari 2012