

Geachte heer/mevrouw,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft sinds 1 oktober 2009 diverse klachten ontvangen van consumenten die aangeven ongevraagd telefonisch te zijn benaderd, terwijl ze staan ingeschreven in het Bel-me-niet register (hierna: het register).

Het college heeft deze klachten van consumenten ontvangen via ConsuWijzer.¹ Een deel van de consumenten die een klacht heeft ingediend geeft aan dat in het telefoongesprek wordt medegedeeld dat zij (al dan niet via internet) een enquête hebben ingevuld of aan een prijsvraag hebben meegedaan en daarom telefonisch zouden mogen worden benaderd ondanks hun inschrijving in het register.

Deze ontwikkeling baart het college zorgen omdat genoemde handelswijze in strijd kan komen met de telemarketingregelgeving zoals neergelegd in artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Indien u als databewerker, listbroker of anderszins voor het verzamelen van contactgegevens gebruik maakt van (internet)enquêtes of prijsvragen, dan wijst het college u op het volgende.

Het nieuwe artikel 11.7, vijfde tot en met het dertiende lid, van de Telecommunicatiewet is 1 oktober 2009 in werking getreden. Vanaf dat moment geldt de wettelijke verplichting het register te raadplegen vóór het ongevraagd telefonisch benaderen van consumenten.

Deze verplichting geldt altijd, ongeacht hoe de belbestanden zijn verkregen. Ook bij het gebruik van belbestanden, die zijn verkregen via enquêtes of prijsvragen waarbij consumenten door het accepteren van de algemene voorwaarden of een privacystatement (impliciet) toestemming geven voor het gebruik van hun contactgegevens. In dat geval is er nog steeds sprake van ongevraagde communicatie en moeten de belbestanden dus worden opgeschoond met het register. Daarnaast moet bij elke ongevraagde telefonische communicatie actief het register worden genoemd en consumenten direct en kosteloos de mogelijkheid worden geboden om zich in te schrijven in het register. Bovendien geldt dat bij ongevraagde telefonische communicatie altijd in een telefoongesprek het recht van verzet moet worden aangeboden.

Slechts wanneer een consument uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verzoekt om communicatie is het niet nodig het register te raadplegen. In elk telefonisch gesprek moet nog steeds wel actief het recht van verzet aangeboden worden en de consument de mogelijkheid worden geboden zich direct en kosteloos in te schrijven in het register. 'Uitdrukkelijk' houdt in dit verband in dat de consument zélf en op eigen initiatief voor iedere afzonderlijke communicatie op bijvoorbeeld een webformulier een kruisje zet of 'ja' invult of een antwoordkaart invult en terugstuurt. 'Ondubbelzinnig' betekent dat de consument weet waar hij 'ja' tegen zegt en dus tenminste bekend moet zijn met de naam van het bedrijf of de organisatie en het onderwerp van gesprek.

Dit sluit aan bij de regelgeving voor het verzenden van ongevraagde e-mails (spam). Ook in dat geval moet sprake zijn van expliciete toestemming en is (impliciete) toestemming via algemene voorwaarden

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

of een privacystatement niet toereikend.

Het college zal scherp toezien op de naleving van de telemarketingregels door alle betrokken partijen en waar nodig gepaste maatregelen treffen.

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

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

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