

Strenger toezicht op telemarketing

Telefonische acquisitie wordt door verschillende ondernemers nog steeds gezien als een effectieve manier om klanten te werven. In onderhavig artikel zal ik ingaan op het gegeven dat de Nederlandse wetgever het toezicht op telefonische acquisitie onder consumenten heeft aangescherpt.

Eind 2009 is de gewijzigde Telecommunicatiewet in werking getreden op grond waarvan een wettelijk Bel-me-niet-register is ingesteld. In dit register, dat wordt beheerd door Stichting Infilter, kunnen consumenten zich laten opnemen. Op grond van de Telecommunicatiewet is het verboden om consumenten die zich hebben laten registreren in het Bel-me-niet-register ongevraagd telefonisch te benaderen voor marketingdoeleinden. Dit verbod geldt zowel voor het callcenter als voor de opdrachtgever van het callcenter, de adverteerder.

Naast dit verbod, is een adverteerder dan wel callcenter op grond van de Telecommunicatiewet verplicht om gebruik te maken van belbestanden die zijn ontdebeld. Ontdubbelen komt neer op het verwijderen of markeren in een belbestand van de contactgegevens van consumenten die zijn ingeschreven in het Bel-me-niet-register. Infilter biedt (tegen betaling) een aantal mogelijkheden aan om te kunnen ontdebelen. Men dient er daarbij wel rekening mee te houden dat een ontdebeld bestand slechts 4 weken mag worden gebruikt. Na afloop van deze termijn dient er opnieuw te worden ontdebeld.

Indien de contactgegevens van een consument zijn verkregen in het kader van de verkoop van een gelijksoortig product of dienst, dan geldt het verbod om de betreffende consument telefonisch te benaderen voor marketingdoeleinden niet. Wil men een beroep doen op deze uitzondering, dan moet er in het verleden daadwerkelijk een gelijksoortig product of dienst zijn afgeno-



mr. F. van Vierssen
Van Veen Advocaten

men. Het is bijvoorbeeld onvoldoende dat een consument enkel een interesseformulier heeft ingevuld.

Ten aanzien van consumenten die niet staan geregistreerd in het Bel-me-niet-register geldt dat hen in ieder telefonisch contact dient te worden aangegeven dat er sprake is van een Bel-me-niet-register. Voorts dient de mogelijkheid te worden geboden hun gegevens bij de adverteerder achter te laten zodat deze voor registratie in het register kan zorgdragen. Daarnaast dient de consument bij ieder telefonisch contact te worden gewezen op het recht van verzet. Door middel van gebruikmaking van het recht van verzet geeft een consument aan dat hij/ zij niet meer door de betreffende adverteerder wenst te worden benaderd.

De sancties op overtreding van voornoemde regelgeving kunnen aanzienlijk zijn. Het orgaan belast met de handhaving van deze regelgeving, de OPTA, kan een boete opleggen van maximaal € 450.000,-, maar ook een last onder dwangsom opleggen of bestuursdwang toepassen.

Naast de hiervoor besproken wijziging van de Telecommunicatiewet op het gebied van telemarketing, is er ook het een en ander gewijzigd op het gebied van de verzending van SPAM. Gezien de mogelijke sancties kan het raadzaam zijn om uw marketingtechnieken kritisch te (laten) beoordelen.<

Voor vragen kunt u terecht bij mr. F. van Vierssen van Van Veen Advocaten tel. nr. 0318-687905.