

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2724

Vragen van het de leden **Vos** en **Bouwmeester** (beiden PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken en de minister van Justitie over *de verkoopmethodes van Pretium Telecom en Lotto*. (Ingezonden 15 april 2008)

1
Bent u op de hoogte van de manier waarop het bedrijf Pretium bezig is met het werven van klanten door telefonisch contact op te nemen met vooral ouderen en de schijn te wekken dat zij namens KPN bellen?¹

2
Bent u er van op de hoogte dat er sinds 2007 meer dan 1000 klachten bekend zijn bij de Consumentenautoriteit over deze klantenwervingmethode van dit bedrijf?

3
Bent u van mening dat dit in strijd is met wet kopen op afstand omdat veel mensen onder andere niet weten wie er belt, waar het over gaat en er geen prijs wordt vermeld, artikel 7:46c Burgerlijk Wetboek?²

4
Bent u van mening dat deze praktijken van Pretium Telecom onder artikel 193b van de wet oneerlijke handelspraktijken valt? Zo ja, bent u bereid om voor de inwerkingtreding

van deze wet hieraan iets te doen? Zo neen, waarom niet?

5
Bent u eveneens bekend met de telefonische verkoopmethodes van Lotto, waarbij telefonisch een incassomachtiging kan worden overeengekomen?

6
Bent u bekend met het feit dat telefonische storno (verbetering van een foutieve boeking) bij Lotto niet mogelijk is en dat de opzegging van de telefonisch gemaakte incassomachtiging dan wel weer schriftelijk moet worden gedaan?³

7
Vallen ouderen en mensen die lijden aan dementie ook onder de kwetsbare groepen (zie Gedrags- en Reclamecode Kanspelen, artikel III)?¹

8
Deelt u de mening dat deze werkwijze, telefonische verkoop en incassomachtiging via de telefoon, en schriftelijke opzegging problematisch kan zijn voor patiënten die leiden aan dementie?

9
In hoeverre acht u de handelswijze van Lotto strijdig met de wet op de kanspelen?

10
Indien u de handelswijze strijdig vindt, wat gaat u hieraan doen?

11
Wanneer komt het onderzoek van de Consumentenautoriteit over de klantenwervingsmethode van Pretium?

12
Bent u bereid, hangende het onderzoek naar Pretium, de bedrijven die middels telefonische verkoop producten en diensten verkopen, aan te spreken op hun verantwoordelijkheid zorgvuldig om te gaan met kwetsbare groepen? Zo neen, waarom niet?

¹ Zie brief van mevr. Minnema, nummer EZ08-247, rondgestuurd op 9 april 2008.

² Zie uitzending van kassa.vara.nl http://kassa.vara.nl/portal?_scr=kassa_uitzending&number=3222118

³ Deelnemersreglement Stichting de Nationale Sporttotalisator, artikel 3 lid 12 (http://www.lotto.nl/static/images/Deelnemersregl_Lottos_en_Sportprijsvragen.pdf)

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken), mede namens de minister van Justitie. (Ontvangen 16 juni 2008), zie ook Aanhangsel Handelingen nr. 2322, vergaderjaar 2007–2008

1
Ja, het is mij echter niet bekend dat deze onderneming zich specifiek op ouderen richt.

2

Ik ben ervan op de hoogte dat er sinds 2007 een groot aantal meldingen binnen is gekomen bij ConsuWijzer over Pretium. De Consumentenautoriteit is op basis van deze meldingen een onderzoek gestart naar de verkoopmethoden van Pretium.

3

In het algemeen kan ik u melden dat een bedrijf dat via een communicatiemiddel op afstand zijn producten of diensten verkoopt zich moet houden aan de regels van verkoop op afstand zoals bepaald in boek 7, titel 1, afdeling 9A van het Burgerlijk Wetboek. Dit houdt onder meer in dat tijdig voordat de overeenkomst wordt gesloten aan de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie moet worden verstrekt over de identiteit van de verkoper, de prijs van het product of de dienst en de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst. Of de verkoopmethoden van Pretium in strijd zijn met de huidige wet- en regelgeving is nog ter behandeling van de Consumentenautoriteit en uiteindelijk voorbehouden aan het oordeel van de rechter. Daarnaast wacht ik de resultaten van het onderzoek van de Consumentenautoriteit af.

4

Het wetsvoorstel tot aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (30 928) is op dit moment aanhangig bij de Eerste Kamer. Nadat dit wetsvoorstel tot wet is verheven en in werking is getreden, is de Consumentenautoriteit bevoegd om de wet te handhaven. Op dit moment bestaat deze wettelijke bevoegdheid nog niet. De Consumentenautoriteit kan na het inwerking treden van het wetsvoorstel beoordelen of bepaalde verkoopmethoden van een onderneming een oneerlijke handelspraktijk inhouden in de betekenis van deze wet.

5

Ja. De Lotto heeft mij desgevraagd medegedeeld de consument een schriftelijke bevestiging te sturen van de telefonisch gemaakte afspraken nadat deze zich via telefonische

werving heeft aangemeld. Indien De Lotto binnen 10 dagen een schriftelijke reactie van de consument ontvangt, waarin deze aangeeft dat hij toch van het abonnement wil afzien, wordt het abonnement geannuleerd en speelt de consument in het geheel niet mee. De automatische incassomachtiging komt daarmee ook te vervallen.

6

Navraag bij De Lotto leert dat het beëindigen of wijzigen van een abonnement schriftelijk plaats moet vinden om te voorkomen dat een ongeautoriseerde wijziging wordt doorgevoerd waarvan de abonnee de dupe kan worden.

7

Ja.

8

Ja.

9

Ten aanzien van telefonische verkoop moet De Lotto zich houden aan de regels van verkoop op afstand zoals bepaald in boek 7, titel 1, afdeling 9A van het Burgerlijk Wetboek. De Wet op de kansspelen bevat geen bepalingen op dit terrein. Wel is in de Beschikking sporttotalisator 2004 de verplichting opgenomen de wervings- en reclameactiviteiten op een zorgvuldige en evenwichtige manier vorm te geven. Ik heb geen aanwijzingen dat De Lotto haar wervingsactiviteiten door middel van telefonische verkoop niet op een evenwichtige en zorgvuldige manier vorm geeft of dat zij zich niet houdt aan de regels van verkoop op afstand.

10

Zie mijn antwoord op vraag 9.

11

Rekening houdend met het belang van een in een toezichtonderzoek betrokken onderneming en het belang van zorgvuldig onderzoek, kan ik u over de inhoud van het onderzoek op dit moment geen nadere mededelingen doen. Wel kan ik u melden dat het onderzoek zich in de afrondende fase bevindt. Indien de Consumentenautoriteit naar aanleiding van een onderzoek een rapport opstelt waarin een overtreding wordt beschreven, wordt een betrokken onderneming in de gelegenheid gesteld daarop haar zienswijze te geven. Daarna besluit de Consumentenautoriteit binnen een

termijn van 13 weken tot eventuele sanctieoplegging. In beginsel zal de Consumentenautoriteit eerst nadat de Consumentenautoriteit een eventueel sanctiebesluit heeft genomen in het openbaar mededelingen doen over een zaak.

12

De huidige wet- en regelgeving is er op gericht om consumenten adequaat te beschermen. Daarbij hoort dat bedrijven zorgvuldig omgaan met kwetsbare groepen. Vanuit mijn ministerie vindt regelmatig overleg plaats met bedrijven die actief zijn op dat terrein. Hieruit komt naar voren dat ondernemingen die gebruik maken van telefonische verkoop zich bewust zijn van de wet- en regelgeving en hun verplichting om zorgvuldig om te gaan met alle consumenten. Indien een consument klachten heeft over de verkooppraktijken van een ondernemer kan de consument zich wenden tot de geschillencommissie in die branche of, als het om een collectieve inbreuk op het consumentenrecht gaat, tot de Consumentenautoriteit. Consumenten kunnen telefonische verkoop voorkomen door zich te melden bij de Stichting Infofilter. Een wetsvoorstel, waarin bedrijven worden verplicht een in te stellen bel-me-niet register te raadplegen, alvorens zij mensen telefonisch benaderen, ligt op dit moment bij de Eerste Kamer.