

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

2088

Vragen van het lid **Vos** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken over *het onderzoek van de Consumentenautoriteit naar de verkoopmethoden van telecombijbedrijf Pretium Telecom*. (Ingezonden 12 maart 2009)

1

Heeft u de paginagrote advertenties gelezen die Pretium Telecom in de landelijke dagbladen heeft laten afdrucken?¹

2

Op welke gronden heeft Pretium Telecom geprobeerd de Consumentenautoriteit in haar onderzoek en in de publicatie van de onderzoeksresultaten te hinderen?

3

Herkent u zich in de bewering van Pretium Telecom dat de Consumentenautoriteit selectief gebruik heeft gemaakt van de telefoontranscripten?

4

Betekent de uitspraak van de Consumentenautoriteit dat er nu een einde aan deze verkooptechnieken komt?

5

Betekent de uitspraak van de Consumentenautoriteit dat mensen die ongewenst een abonnement hebben bij Pretium Telecom dit abonnement kunnen beëindigen?

6

Wanneer kan de Kamer de uitwerking van het verzoek tegemoet zien om de voicelogs zodanig aan te passen dat de consument beter weet waar hij of zij ja tegen zegt?²

7

Hoe wordt in de toekomst voorkomen dat een bedrijf dergelijke agressieve verkoopmethoden kan hanteren?

8

Wat is uw oordeel over de werking van de Wet Handhaving Consumentenbescherming als bedrijven zo lang door kunnen gaan met ongewenste verkooppraktijken?

¹ Landelijke dagbladen van 7 maart 2009 en nu.nl, 7 maart 2009: «Pretium Telecom beboet».

² Handelingen II, vergaderjaar 2008–2009, nr. 15, blz. 1082.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 25 maart 2009)

1

Ja.

2

De Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kennen een aantal zorgvuldigheidseisen die in acht moeten worden genomen tijdens een handhavingstraject. Elk bedrijf waartegen een onderzoek loopt heeft

het recht gebruik te maken van de juridische mogelijkheden die er zijn om afzonderlijke stappen in het proces voor te leggen aan de rechter. Voor wat betreft publicatie van het sanctiebesluit geldt dat de Consumenten-autoriteit haar sanctiebesluit, dat op 4 december 2008 is genomen, openbaar wilde maken. Volgens de Wet handhaving consumentenbescherming moet de Consumentenautoriteit het voornemen daartoe bekend maken aan het bedrijf waartegen het onderzoek loopt, Pretium in dit geval. Het bedrijf heeft vervolgens de mogelijkheid om tegen openbaarmaking in het geweer te komen. Van die mogelijkheid heeft Pretium gebruik gemaakt door het instellen van een voorlopige voorziening tegen het voornemen van de CA om haar besluit openbaar te maken. De beslissing van de rechter werd in de week van 9 maart verwacht. Pretium heeft dit moment niet willen afwachten en heeft de procedure voor de rechter ingetrokken. Ook besloot Pretium in de openbaarheid te treden door middel van advertenties in landelijke dagbladen.

3

De Consumentenautoriteit (CA) is belast met het onderzoek en het nemen van het besluit. Zij houdt zich daarbij aan de kaders van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Weliswaar is de Consumentenautoriteit een ambtelijke dienst van mijn departement, maar zoals ook in de Memorie van Toelichting bij de Whc is aangegeven, opereert zij zo onafhankelijk mogelijk. Derhalve wil ik slechts het volgende opmerken. De CA zegt zich niet te herkennen in de door Pretium geuite beweringen. De wet voorziet in mogelijkheden om bezwaar te maken tegen een sanctiebesluit van de CA en vervolgens beroep in te stellen bij de rechter. Ik begrijp dat Pretium Telecom gebruik maakt van het recht bezwaar aan te tekenen tegen het besluit. Dat betekent dat de zaak juridisch nog niet is afgerond. Pretium Telecom kan in haar bezwaarschrift haar beweringen nader aan de orde stellen.

4 en 7

Telefonische verkoop blijft mogelijk binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving. De wet voorziet in een aantal waarborgen voor de consument wanneer deze via de telefoon een overeenkomst sluit. Consumenten vinden het ook prettig om de mogelijkheid te hebben via de telefoon een goed of een dienst af te nemen derhalve zal ik deze mogelijkheid blijven ondersteunen. Consumenten kunnen op ConsuWijzer informatie vinden over hun rechten en plichten bij verkoop op afstand. In het onderhavige specifieke geval heeft de Consumentenautoriteit een last onder dwangsom opgelegd om ervoor te zorgen dat consumenten in de toekomst niet meer benaderd worden op de wijze van de beoordeelde gedragingen. Ik streef er tevens naar per 1 juli het wettelijke Bel-me-niet register in te voeren. Dit register heb ik wettelijk verankerd in de Telecommunicatiewet, omdat er veel klachten en irritaties zijn bij consumenten over verkooptelefoontjes, die zij ongevraagd ontvangen. Bedrijven en organisaties mogen straks mensen die bij dit register zijn ingeschreven niet langer ongevraagd bellen om hun producten of diensten telefonisch aan te bieden. Zij moeten consumenten in het gesprek ook actief wijzen op het «bel-me-niet»register en de mogelijkheid zich daarbij in te schrijven. Als de consument dat wil, dan moet degene die belt er ook voor

zorgen dat de consument onmiddellijk in het register wordt opgenomen. Verder moet het bedrijf of de organisatie die de consument belt ook de consument actief het recht van verzet aanbieden. Dit wil zeggen dat de beller verplicht is in elk telefonisch gesprek te vragen of de consument in de toekomst nog door het bedrijf mag worden gebeld. Als de consument gebruik maakt van zijn recht van verzet, mag hij in de toekomst niet meer door het betreffende bedrijf of de organisatie worden gebeld. Consumenten kunnen zich straks eenvoudig via het Internet of telefonisch inschrijven bij het centrale register.

5

Het besluit van de Consumentenautoriteit geeft aan dat bepaalde wervings-praktijken van Pretium naar het oordeel van de Consumentenautoriteit strijdig waren met de wet. Echter consumenten die een abonnement bij Pretium hebben zijn hieraan nog steeds gebonden. Het besluit maakt niet dat deze overeenkomsten van rechtswege eindigen. Consumenten die menen dat zij zijn gedupeerd, kunnen aan het besluit van de Consumentenautoriteit wel enig houvast ontleen in hun procedures tegen het bedrijf ten einde hun overeenkomst te beëindigen. Enerzijds in zaken bij de geschillencommissie telecommunicatie, anderzijds in zaken bij de rechter. Consumenten die via de rechter hun abonnementsgeld proberen terug te vorderen, kunnen de rechter vragen dit besluit in zijn overwegingen mee te nemen. Overigens heeft Pretium inmiddels bezwaar aangetekend tegen het besluit van de Consumentenautoriteit, en staat ook beroep bij de bestuursrechter open. Uiteindelijk is het aan de rechter om een definitief oordeel te geven. In de Telecommunicatiewet wordt, per 1 juli, vastgelegd dat de consument die een telecomcontract afsluit straks een opzegtermijn krijgt van een maand na afloop van zijn initiële contract. Dit betekent dat de consument sneller van zijn contract af kan.

6

Ik ben deze vraag die u mij eerder stelde nog aan het onderzoeken. Er spelen hierbij verschillende factoren een rol: namelijk de stijging van de administratieve lasten voor

ondernemers als het gebruik maken van een voicelog wettelijk verplicht wordt. De wet kent deze verplichting namelijk nu niet. De vraag is of het, bijvoorbeeld vanuit het oogpunt van administratieve lasten, wenselijk is om een voicelogverplichting op te leggen voor alle sectoren die gebruik maken van telefonische verkoopmethoden. Daarnaast speelt er het privacy vraagstuk. Onderzocht moet worden hoe lang je welke gegevens van consumenten op mag nemen en bewaren. En tenslotte kunnen consumenten die op geen enkele manier telefonisch benaderd willen worden, zich naar verwachting per 1 juli op laten nemen in het zogenoemde bel-me-niet register. Ik zeg toe u voor het door u geagendeerde Algemeen Overleg over Telecom van 27 mei, een brief over dit onderwerp toe te sturen.

8

Er zijn meerdere factoren die kunnen maken dat een onderzoek langer of korter duurt, waaronder de complexiteit van een zaak. De Consumentenautoriteit heeft op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming de afgelopen 2 jaar in het overgrote deel van de gevallen snel en effectief een einde kunnen bewerkstelligen aan inbreuken op regels van consumentenrecht. Dat een onderzoek in bepaalde gevallen langer duurt, maakt nog niet dat de wet daarmee ineffectief is. Voor dat oordeel is naar mijn mening geen aanleiding.