

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

964

Vragen van de leden **Vos** en **Van Dam** (beiden PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *een langere bedenktijd bij telefonische verkoop*. (Ingezonden 14 november 2008)

1

Heeft u kennisgenomen van het verzoek van de Ombudsman om de bedenktijd voor ouderen bij de telefonische verkoop van producten en diensten te verlengen van zeven werkdagen naar drie maanden?¹

2

Deelt u de mening dat naast de kwetsbare ouderen vaak ook de gewone consumenten slachtoffer kunnen worden van ongewenste telefoonverkoop? Zo nee, waarom niet?

3

Bent u het met het voorstel van de Ombudsman eens dat de bedenktijd na telefonische verkoop («koop op afstand») van in ieder geval diensten verlengd zou moeten worden? Kunt u ook aangeven wat u van de suggestie van de Ombudsman vindt om uit te gaan van een bedenktijd van drie maanden en om diezelfde bedenktijd ook te laten gelden voor producten?

4

Wat vindt u van het idee om onderscheid te maken tussen

telefonische verkoop enerzijds op initiatief van de consument en anderzijds op initiatief van de aanbieder?

5

Ziet u het voorstel van de Ombudsman als een aanvulling op ons voorstel om de voicelog-bepaling aan te passen, zoals gevraagd en toegezegd bij de begrotingsbehandeling van het ministerie van Economische Zaken op 22 en 23 oktober 2008?

6

Wanneer kan de Kamer het voorstel voor aanpassing van de voice-log bepaling tegemoet zien?

¹ Algemeen Dagblad, 11 november 2008.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken). (Ontvangen 15 december 2008)

1

Ja.

2

Ja.

3, 5 en 6

Bij het telefonisch afsluiten van een overeenkomst gelden de voorwaarden die volgen uit de Europese Richtlijn Verkoop op Afstand (P1b.EU 04/06/1997, L144, Richtlijn 97/7/EG, bescherming van de consument bij op afstand gesloten

overeenkomsten). De bepalingen uit deze richtlijn heeft Nederland geïmplementeerd in Boek 7, Titel 1, Afdeling 9A van het Burgerlijk Wetboek. Onderdeel van deze wettelijke bepalingen is het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht geeft de consument die op afstand een overeenkomst sluit de mogelijkheid deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze bedenktijd bestaat enerzijds omdat de consument het product dat hij afneemt niet kan zien voor de aankoop en anderzijds om de consument te beschermen tegen onverwachte telefoontjes en overrompeling waardoor de consument wellicht niet weet dat hij een contract heeft gesloten. De regels inzake verkoop op afstand maken deel uit van de herziening van het zogenoemde consumentenacquis. Op 8 oktober jl. heeft de Commissie een voorstel voor een nieuwe kaderrichtlijn consumentenrechten gepubliceerd. Deze kaderrichtlijn zal de komende tijd onderwerp van onderhandelingen en besprekingen zijn in Brussel. Om de Nederlandse inzet in Brussel te bepalen zal ik samen met mijn collega, de minister van Justitie, nauw overleg voeren met belangenorganisaties. Het kabinet heeft hiervoor inmiddels ook een adviesaanvraag bij de Commissie Consumentenaangelegenheden van

de Sociaal Economische Raad (SER) neergelegd.

Eén van de voorstellen van de Europese Commissie is de huidige bedenkttermijnen voor koop op afstand en colportage te uniformeren en te verlengen naar veertien dagen. Ik sta open voor een verlenging van de bedenkttermijn en zal de komende tijd in overleg met belangenorganisaties bekijken welke termijn gekozen moet worden. Daarbij zal ik ook het voorstel van de Stichting de Ombudsman in ogenschouw nemen en bezien of het wenselijk is een verschillend regime te hanteren voor diensten en producten.

Ik wil overigens nu al opmerken dat een bedenkttermijn van bijvoorbeeld drie maanden mij niet werkbaar lijkt. In de eerste plaats kan ik mij niet voorstellen dat consumenten drie maanden nodig hebben om te bepalen of het toegezonden product of de af te nemen dienst inderdaad door hen gewenst is en aan de verwachtingen voldoet. In de tweede plaats zou dit betekenen dat bedrijven drie maanden in onzekerheid zijn wat betreft de vraag of een afnemer wel of niet op het aanbod is ingegaan. Dit lijkt mij niet gewenst.

Daarnaast zal ik onderzoeken hoe de huidige regelgeving in de praktijk werkt. Zoals ik u heb toegezegd tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Vaststelling van de begrotingsstaten van het ministerie van Economische Zaken (XIII) voor het jaar 2009 (Kamerstuk 31 700-XIII) op 23 oktober jl. zal ik hierbij ook de mogelijkheid van het wettelijke verplichten van het gebruik van een voicelog welwillend bezien. Ik zal u over de uitkomst schriftelijk informeren.

De wettelijke bepalingen voor verkoop op afstand hebben al geruime tijd mijn aandacht. Ik wil benadrukken dat de consument op dit moment met bovengenoemde regelgeving al goed is beschermd wanneer deze op afstand een overeenkomst sluit. Met de recent in werking getreden wet Oneerlijke Handelspraktijken is daar extra bescherming bijgekomen omdat deze wet misleidende en agressieve verkooppraktijken verbiedt. Verder zal het centrale «bel-me-niet» register (verankerd in de Telecommunicatiewet) een betere bescherming voor consumenten tegen verkoop via de telefoon bieden. De telemarketeers – adverteerders en

call centers – zijn, nu op basis van vrijwilligheid en vanaf medio 2009 wettelijk, verplicht het centrale register te raadplegen, alvorens telefonisch (potentiële) klanten te benaderen. Door verplichte raadpleging van dit register worden consumenten die zich hebben aangemeld, niet meer benaderd via de telefoon voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden. Consumenten die zich kwetsbaar achten bij telefonische verkoop van producten en of diensten zullen zich dus in de toekomst van aanbiedingen via dit verkoopkanaal kunnen uitsluiten.

4

De huidige regelgeving inzake verkoop op afstand kent dit onderscheid bewust niet. Ook een consument die zelf belt naar een aanbieder van een product of een dienst heeft mijns inziens recht op bescherming. Deze consument ziet immers het product dat hij koopt niet of kan aan de telefoon verrast of overrompeld worden door de aanbieder. Daarnaast wil ik ook de consument die zelf belt niet het recht ontzeggen, zich na het sluiten van de overeenkomst te verdiepen in de (algemene) voorwaarden die aan het product of de dienst zijn verbonden.