

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

1937

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *agressieve verkoopmethoden van Pretium Telecom* (ingezonden 16 februari 2010).

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 17 maart 2010).

Vraag 1

Kloppen de berichten op het forum van Tros-Radar over de agressieve verkoopmethoden van Pretium-dochter Suprieur¹? Namelijk dat klanten van Pretium Telecom per telefoon benaderd worden en onder het mom van bijvoorbeeld informatieve brieven ongewenste contracten krijgen toegestuurd waar ze aan vast zitten als ze niet binnen zeven dagen reageren?

Antwoord 1

Ik heb kennis genomen van de berichten op het forum. Navraag bij ConsuWijzer levert op dat er bij ConsuWijzer enkele meldingen zijn binnengekomen over de handelwijze van Suprieur BV.

Vraag 2

Is het waar dat Pretium Telecom handelt binnen de wettelijke mogelijkheden, wanneer dit bedrijf telefonische werving doet voor dochter Superieur bij de eigen klanten, ondanks dat deze klanten zijn ingeschreven bij het Bel-me-niet register? Zo nee, welke stappen bent u bereid te nemen tegen Pretium Telecom als dit wel gebeurt? Zo ja, welke maatregelen bent u bereid te nemen om te voorkomen dat Pretium-klanten die zich hebben ingeschreven bij het Bel-me-niet register worden lastig gevallen met telefonische werving voor dochterbedrijven?

Antwoord 2

Het wettelijke kader voor het telefonisch benaderen van abonnees met een commercieel voorstel is geregeld in artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Op grond van dit artikel is een bedrijf verplicht te controleren of de te benaderen personen ingeschreven staan in het bel-me-niet-register. Wanneer iemand geregistreerd staat in dit register, dan mag hij/zij niet worden gebeld. Een controle op registratie hoeft niet plaats te vinden wanneer er sprake is van zogenaamde «warm calling» (een telefoongesprek met een bestaande

¹ Website TROS Radar, forum, <http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?f=25&t=78071>

klant). Een onderneming mag bestaande klanten en relaties benaderen voor «eigen vergelijkbare producten of diensten». Wanneer het gesprek gevoerd wordt door een dochter of zuster van het bedrijf waar de gebelde consument klant is, is er niet langer sprake van een bestaande relatie. Van «warm calling» is dus alleen sprake indien de klant van een onderneming gebeld wordt door dezelfde onderneming. Zou het echter gaan om andere producten of diensten dan waarvoor een relatie aanwezig is, dan moet een onderneming weer wel gebruik maken van het register om na te gaan of iemand zich voor een blokkade heeft gemeld. Ook een andere aanbieder van vergelijkbare producten of diensten moet het register raadplegen.

In het algemeen kunnen consumenten zich tegen telemarketing weren door gebruik te maken van het «recht van verzet». Het recht van verzet houdt in dat een consument aan de telefoon kan aangeven dat hij niet langer telefonisch ongevraagde communicatie van een bepaald bedrijf wenst te ontvangen. In alle telemarketinggesprekken moet een consument zowel het recht van verzet als de mogelijkheid van registratie in het bel-me-niet-register worden aangeboden. Wanneer een consument gebruik maakt van dit recht van verzet of van registratie in het register, dan mag deze consument niet meer worden gebeld. Gebeurt dit toch, dan kunnen consumenten die hiermee worden geconfronteerd, een klacht indienen bij ConsuWijzer of rechtstreeks bij OPTA.

Sinds de inwerkingtreding van het bel-me-niet-register heeft OPTA, via de website van ConsuWijzer, een groot aantal klachten ontvangen over verschillende ondernemingen die de bel-me-niet regels zouden hebben geschonden. OPTA heeft naar aanleiding van deze klachten verschillende onderzoeken lopen. Indien OPTA een overtreding vaststelt, kan deze een boete opleggen van maximaal € 450.000,-. OPTA is geattendeerd op de door u omschreven situatie. Over lopende onderzoeken kan ik geen mededelingen doen. Wel heeft OPTA mij laten weten dat dit signaal hun aandacht heeft.

Vraag 3

Kloppen de berichten dat Pretium-klanten alvorens zij telefonisch benaderd worden, eerst een brief krijgen met aanbiedingen van Pretium-dochter Suprieur? Is het waar dat, als bij die brief ook een contract en algemene voorwaarden gevoegd zijn, de wet verkoop op afstand omzeilt kan worden, omdat de zogenaamde afkoelingsperiode van zeven dagen dan direct ingaat na het telefonisch verkregen «Ja» van de gedupeerde, in plaats van na het per post ontvangen van een contract met algemene voorwaarden? Zo ja, welke maatregelen bent u bereid te nemen om dit mogelijke lek in de wet verkoop op afstand te dichten?

Antwoord 3

Of de handelswijze van Suprieur en Pretium Telecom, zoals beschreven op het forum, heeft plaatsgevonden, kan ik niet beoordelen.

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. Ook moet de consument worden geïnformeerd over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenkttermijn. Deze informatie moet de consument na het sluiten van de overeenkomst schriftelijk worden bevestigd. Dit is de zogenaamde welkomstbrief met algemene voorwaarden.

Als de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst deze informatie al schriftelijk heeft ontvangen, hoeft dit in beginsel niet nogmaals te gebeuren na het sluiten van de overeenkomst. Het kan dus voorkomen dat de consument eerst thuis een brief krijgt met alle benodigde informatie, vervolgens onder verwijzing naar die brief wordt gebeld met het concrete aanbod en de overeenkomst telefonisch sluit. Het vooraf toesturen van informatie kan overigens niet in de plaats worden gesteld van de informatieverplichtingen gedurende het gesprek. In het gesprek zelf zal de verkoper moeten verifiëren of de consument de informatie in de brief heeft gelezen en heeft begrepen. In dat geval hoeft niet ter bevestiging nogmaals de informa-

tie te worden verstrekt. Het moet wel gaan om het product of de dienst waarover de consument in eerste instantie al informatie had ontvangen. De consument behoudt hoe dan ook zijn recht op een bedenktijd van zeven werkdagen. Indien de consument de overeenkomst telefonisch sluit en voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kennis heeft genomen van de hem toegestuurde informatie, zoals de vereisten om gebruik te kunnen maken van het recht tot ontbinding van de overeenkomst, dan vangt de bedenktijd van zeven werkdagen inderdaad aan bij het telefonisch afsluiten van de overeenkomst.

Van een lek in de wet of omzeiling van de wet, zoals bedoeld in de vraag, is daarom geen sprake.

Vraag 4 en 5

Deelt u de mening dat deze agressieve verkoopmethoden van Pretium moreel verwerpelijk zijn? Zo nee, waarom niet?

Welke maatregelen bent u bereid te nemen om te voorkomen dat Pretium doorgaat met dit soort agressieve verkoopmethoden?

Antwoord 4 en 5

Of in dit onderhavige geval sprake is van een verkoopmethode die niet aan de geldende wet- en regelgeving voldoet, is ter beoordeling van de Consumentenautoriteit, OPTA of de rechter.

Ik ben van mening dat met de komst van het bel-me-niet-register er een sterk instrument is bijgekomen voor consumenten om zich te weren tegen ongewenste telefonische verkoop. Ook de wet Oneerlijke Handelspraktijken geeft de Consumentenautoriteit een goed instrument om agressieve wervingspraktijken te bestraffen. Verder is de wet verkoop op afstand van toepassing. Deze mogelijkheden tezamen bieden een goede wettelijke bescherming van de consument tegen agressieve verkoopmethoden. Daarnaast heb ik bij brief van 14 juni 2009² aangekondigd dat ik voornemens ben het instrumentarium van de Consumentenautoriteit verder aan te scherpen. De ondernemers die de wet- en regelgeving overtreden, en daarmee schade berokkenen aan consumenten, kunnen straks nog steviger door de Consumentenautoriteit worden aangepakt.

Vraag 6

Kunt u deze vragen beantwoorden vóór het algemeen overleg Consumentenbeleid van 4 maart aanstaande?

Antwoord 6

Het Algemeen Overleg van 4 maart 2010 heeft geen doorgang gevonden. De beantwoording van de vragen is ruim voor het volgende algemeen overleg over consumentenbeleid van 8 april 2010.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 24 095, nr. 253.