

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

1751

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *het negeren van het Bel-me-niet register door bedrijven* (ingezonden 16 februari 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 6 maart 2012).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht van Teletekst, 13 februari 2012, Bedrijven negeren «Bel-me niet» waarin wordt belicht dat loterijen, energiebedrijven en goede doelen zich niet houden aan de regels van het Bel-me-niet register?

Antwoord 1

In 2011 heeft de Onafhankelijke Post- en Telecomautoriteit (OPTA) 9 421 klachtenformulieren over telemarketing ontvangen. Hoewel dit aantal zowel gegronde als ongegronde klachten bevat en de klachten zowel betrekking hebben op het «Bel-me-niet register» als op het «recht van verzet»¹, is het een belangrijk signaal dat actief toezicht op dit punt nog steeds nodig is. Aan de andere kant ben ik tevreden dat het aantal klachten daalt en dat het overgrote deel (> 99%) van de telemarketinggesprekken geen klachten op dit terrein veroorzaakt.

Vraag 2

Bent u van mening dat de door de Onafhankelijke Post- en Telecomautoriteit (Opta) opgelegde boetes aan telemarketeerbedrijven voldoende afschrikwekkende werking hebben? Worden bedrijven die een boete hebben gekregen van de Opta op een dusdanig manier afgeschrikt dat zij in het vervolg de regels van het Bel-me-niet register respecteren? Hoe groot is het percentage van bedrijven die na een boete wederom in de fout gaat?

Antwoord 2

OPTA heeft de bevoegdheid om forse boetes op te leggen bij overtreding (maximaal € 450 000) en treedt op wanneer dat nodig is. Sinds de invoering van het wettelijke «Bel-me-niet register» (oktober 2009) is in totaal voor 1,2 miljoen euro aan boetes opgelegd en zijn 26 waarschuwingen uitgebracht. De meeste bedrijven veroorzaken hierna weinig of geen klachten meer. Sinds de

¹ De mogelijkheid om aan te geven dat men door een specifieke partij niet benaderd wil worden.

invoering van het wettelijke «Bel-me-niet register» is het aantal klachten ook gedaald. Tot op heden zijn er geen bedrijven die wegens overtreding van de regels van het «Bel-me-niet register» meerdere malen beboet zijn. Daarbij teken ik aan dat mocht dat in de toekomst wel het geval zijn, bij de vaststelling van de hoogte van de boete rekening kan worden gehouden met recidive.

Vraag 3

Welke stappen gaat u ondernemen om het aantal klachten over bedrijven die de regels van het Bel-me-niet register negeren terug te dringen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 3

Om een zo breed mogelijke naleving, en daarmee een laag aantal klachten, te realiseren is naast goede voorlichting ook actief toezicht van belang. Gelet op de dalende trend in het aantal klachten zie ik dit als een aanpak die werkt. Verder is van belang dat een deel van de klachten (circa 1/3) wordt ingediend door mensen die gebeld zijn door een bedrijf waar ze een zogenoemde klantrelatie mee hebben. Dergelijke telefoontjes zijn in beginsel toegestaan. OPTA ziet er op toe of dit volgens de regels verloopt. Overigens blijkt dat niet iedereen zich ervan bewust is dat men ondanks inschrijving in het «Bel-me-niet register» gebeld mag worden door bedrijven waar men een klantrelatie mee heeft. Dit is een aandachtspunt dat ook in de evaluatie van het «Bel-me-niet register» wordt meegenomen. Deze evaluatie wordt uw Kamer dit voorjaar toegezonden.