

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

1412

Vragen van de leden **Jacobi** en **Mei Li Vos** (beiden PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *het bericht «Consumentenbond wil Bel-me-niet-Register ook voor ex-klanten»* (ingezonden 2 maart 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 20 maart 2017).

Vraag 1

Bent op de hoogte van het bericht «Consumentenbond wil Bel-me-niet-Register ook voor ex-klanten»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3

Wat vindt u van het feit dat consumenten die ingeschreven staan in het Bel-me-niet-Register nog steeds ongevraagd en ongewenst gebeld worden door een instantie of bedrijf?

Klopt het dat wettelijk een consument gebeld mag worden als hij of zij eerder klant was bij het bellende bedrijf?

Antwoord 2, 3

Het Bel-me-niet register is bedoeld om consumenten te beschermen tegen ongevraagde verkooptelefoontjes en om irritatie hierover te verminderen. Ik hecht zeer aan deze doelen. In het «Bel-me-niet register» kunnen consumenten zich voor onbepaalde tijd inschrijven als zij geen ongevraagde (verkoop-)telefoontjes meer willen ontvangen. Zij mogen dan niet benaderd worden door bedrijven waar zij geen klant zijn.

Ondanks een inschrijving in het Bel-me-niet register mogen consumenten wel telefonisch benaderd worden door bedrijven waar zij klant zijn, of zijn geweest. Wanneer consumenten in deze situatie niet gebeld willen worden, kunnen zij gebruik maken van hun recht van verzet. Het recht van verzet houdt in dat de ondernemer de klant de mogelijkheid moet bieden om zich te verzetten tegen het verdere gebruik van zijn telefoonnummer door het betreffende bedrijf. Het bedrijf dat belt moet de consument hierover

¹ <http://www.rtlnieuws.nl/nederland/consumentenbond-wil-bel-me-niet-register-ook-voor-ex-klanten>

informereren en dit desgewenst direct en kosteloos regelen. Hierna mag de consument niet meer worden gebeld door dat bedrijf. Het bedrijf moet het betreffende telefoonnummer direct uit alle eigen bellijsten verwijderen zodat de consument door dat bedrijf in het vervolg niet meer gebeld wordt. Het recht van verzet kan tegen ieder bedrijf worden gebruikt door zowel klanten, ex-klanten en niet-klanten. De Autoriteit Consument en Markt ziet toe op de naleving van deze regels.

Ik moedig alle consumenten die beschermd wensen te worden tegen ongevraagde (verkoop) telefoontjes of hier irritatie van ondervinden aan om gebruik te maken van het Bel-me-niet register en het recht van verzet.

Vraag 4

Wat vindt u van de stelling van de Consumentenbond dat alle consumenten gevrijwaard moeten worden van verkooptelefoontjes, ook als deze consumenten eerder klant waren van het bellende bedrijf?

Antwoord 4

Zoals beschreven onder vraag 3 hebben we een systeem waarin het Bel-me-niet register en het recht van verzet elkaar aanvullen. Door een inschrijving in het register mogen consumenten niet benaderd worden door bedrijven waar zij geen klant zijn. Daarnaast kunnen consumenten wanneer zij door een bedrijf benaderd worden gebruik maken van hun recht van verzet, en direct aangeven dat zij niet meer gebeld willen worden. Dit zorgt er voor dat consumenten die geen prijs stellen op het contact, slechts maximaal één keer door een specifiek bedrijf gebeld kunnen worden.

Naar mijn mening biedt het huidige systeem voor telefonische direct marketing, waarin consumenten het recht van verzet wordt geboden, een evenwichtige waarborg van de belangen van het bedrijfsleven en de consument.

Vraag 5

Bent u van plan de wet aan te passen zodat alle consumenten gevrijwaard blijven van verkooptelefoontjes, ook als ze eerder klant waren van het bellende bedrijf? Zo ja, kan dat via een nota van wijziging bij een wetsvoorstel dat binnenkort aan de Kamer wordt gestuurd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het Bel-me-niet register is bedoeld om consumenten te beschermen tegen ongevraagde verkooptelefoontjes en irritatie hierover te verminderen. Ik vind het belangrijk om deze doelen te blijven nastreven. Onlangs is de herziening van de Europese ePrivacy richtlijn aangekondigd. Deze richtlijn is de Europese basis voor de regelgeving over ongevraagde communicatie. In het kader van dit herzieningstraject ben ik voornemens te bezien of de Telecommunicatiewet met betrekking tot de regels voor het Bel-me-niet register aanpassing behoeft. In dat kader zal ik met betrokken partijen zoals de Consumentenbond, brancheorganisaties en de ACM in gesprek gaan. Eventuele wijzigingen zullen binnen dat herzieningstraject worden doorgevoerd.