

Vergaderjaar 2009–2010

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 253

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 oktober 2009

Graag maak ik van de gelegenheid gebruik u te informeren over een aantal toezeggingen op het terrein van het consumentenbeleid die ik, of mijn voorganger, aan uw Kamer heb gedaan.

Achtereenvolgens zal ik in deze brief ingaan op het onderwerp «*cold calling* en incasso», de beloningsstructuur bij *callcentra* in de telecommarkt en ontwikkelingen met betrekking tot de formatie van de Consumentenautoriteit. Tot slot zal ik u informeren over de aanscherping van het handhavinginstrumentarium van de Consumentenautoriteit.

1. Cold calling en het afgeven van een machtiging voor een automatische incasso

Tijdens het Algemeen Overleg dat ik met uw Kamer had op 1 juli jl. (kamerstuk 24 095, nr.250) over diverse telecomonderwerpen is gevraagd of het inderdaad verboden is tijdens een gesprek dat door zogenoemd «*cold calling*» tot stand is gekomen, toestemming voor een automatische incasso aan de consument te vragen.

Ik heb mij daarover laten informeren en kom tot de volgende conclusie. Currence, als eigenaar van o.a. het product Incasso/Machtigen, sluit met de banken die dit product willen voeren licentieovereenkomsten. Hierin is bepaald dat deze banken zich aan de regelgeving van Currence, de zogenaamde *rules & regulations*, zullen houden. Een belangrijke spelregel ten aanzien van incasso heeft betrekking op *cold calling*. De regel is dat wanneer een bedrijf nog geen relatie heeft met een klant, hij deze niet ongevraagd via de telefoon om een incassomachtiging mag vragen. De deelnemende banken hebben in de overeenkomsten met hun klanten (de bedrijven) dan ook opgenomen dat zij consumenten bij telefonische verkoop, wanneer er nog geen sprake is van een bestaande klantrelatie, niet om een machtiging voor een automatische incasso mogen vragen. Currence heeft aangegeven wanneer zij klachten of signalen van consumenten of anderen ontvangt dat consumenten bij *cold calling* toch gevraagd wordt een machtiging te verstrekken, zij de hierbij betrokken banken zal vragen corrigerend op te treden naar het betreffende bedrijf.

Wanneer banken hieraan geen gevolg geven, kunnen zij op basis van de *rules & regulations* door Currence worden beboet, of kan de licentie-overeenkomst worden opgezegd.

2. Beloningsstructuur Call centra

Tijdens het Algemeen Overleg met uw Kamer van 2 april jl. (kamerstuk 24 095, nr. 240) over Pretium heb ik u toegezegd bij gelegenheid navraag te doen naar de beloningsstructuur bij *call centra*. Achtergrond hiervan is het voorkomen van perverse prikkels die kunnen leiden tot agressief verkoopgedrag bij *cold calling* in opdracht van bedrijven. In gesprekken met de branche die vanuit EZ zijn gevoerd, is gewezen op het belang van het voorkomen van dit type gedrag. Het beeld dat uit deze gesprekken naar voren komt is dat het gebruikelijk is dat bij *call centra* in meer of mindere mate gebruik wordt gemaakt van een prestatiebeloning, gekoppeld aan het aantal afgesloten contracten. Onder andere om te borgen dat bij het verwerven van contracten de regels worden gevolgd, wordt gebruik gemaakt van *call scripts*. Daarbij wordt erkend dat louter het gebruik van *call scripts* geen garantie biedt op zorgvuldig handelen. Dit is binnen de branche een punt van aandacht. Meer ten algemene wordt binnen de branche gedacht aan het ontwikkelen van instrumenten van zelfregulering. Zelfregulering is een van de belangrijke aandachtspunten van de Klantenservicefederatie¹ die eind vorig jaar is opgericht. Voor de zomer heeft de Klantenservicefederatie met diverse partijen, waaronder EZ van gedachten gewisseld over de voornaamste zaken die in de branche aangepakt moeten worden. Vanuit EZ is daarbij verzocht ook de beloningsstructuur te betrekken en, meer specifiek, in de beloningstructuur zelf waarborgen in te bouwen die misstanden moeten helpen voorkomen. Voor het einde van het jaar zal een volgend gesprek plaatsvinden. Ik zal uw Kamer van de verdere ontwikkelingen op de hoogte houden.

3. Formatieontwikkelingen Consumentenautoriteit

Tijdens het debat over de Wet handhaving consumentenbescherming van 8 juni 2006 (Handelingen 2005–2006, nr. 88, pagina 5409–5415) heeft mijn voorganger toegezegd de Kamer te informeren, wanneer het aantal toezicht-fte's bij de Consumentenautoriteit meer dan 10 zou bedragen. Ik deel u bij deze mee dat inmiddels het aantal toezicht-fte's 15 bedraagt. De toename van het aantal toezichthouders wordt in belangrijke mate verklaard door het feit dat de Consumentenautoriteit naast het toezicht op de Wet handhaving consumentenbescherming, ook toezicht houdt op de Wet Oneerlijke handelspraktijken, welke 15 oktober 2008 van kracht is geworden. Daarnaast zal de toezichtstaak van de Consumentenautoriteit binnenkort worden uitgebreid met het toezicht op de voor consumenten relevante bepalingen in de Dienstenwet.

De totale formatie van de Consumentenautoriteit, inclusief het informatie-loket ConsuWijzer, bedraagt per 1 september jl. 44,3 fte.

4. Aanscherping handhavingsinstrumentarium Consumentenautoriteit

Op dit moment loopt de beknopte evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Over de uitkomsten zal ik u in het eerste kwartaal van 2010 rapporteren. Mocht deze evaluatie aanleiding geven tot aanpassing van deze wet, dan zal ik uw Kamer daartoe in 2010 voorstellen doen. Daarbij zal ik in ieder geval voorstellen het handhavingsinstrumentarium van de Consumentenautoriteit aan te scherpen, in de richting zoals ik dat met uw Kamer in het hierboven genoemde Algemeen Overleg op 1 juli jl. besprak. Het gaat daarbij onder meer om de introductie van de voorlopige last onder dwangsom, een wettelijke waarschuwings-

¹ De Klantenservice federatie is gevormd uit de twee grootste brancheverenigingen op het gebied van klantcontact, te weten de Vereniging Contactcenters Nederland (VCN) en de Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC).

bevoegdheid en extra eisen aan bedrijven die de wet overtreden. Bij dit laatste denk ik op dit moment aan de handtekeningvereiste bij het overtreden van de regels omtrent verkoop op afstand. De voorstellen zal ik uw Kamer doen na overleg met de minister van Justitie.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk