

Vergaderjaar 2006–2007

**30 800 XIII**

**Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Economische Zaken (XIII) voor het jaar 2007**

**30 845**

**Voorstel van wet van het lid Van Dam tot wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met een betere bescherming van abonnees tegen ongevraagde communicatie**

**Nr. 74**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 juli 2007

Tijdens de behandeling van de Begroting van het ministerie van Economische Zaken 2007 is toegezegd de Kamer schriftelijk te informeren over de resultaten van het onderzoek naar telemarketing en een kabinetsstandpunt in deze (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2006–2007, nr. 15, blz. 973–1000).

In deze brief treft u een samenvatting van het door onderzoeksbureau SEO uitgevoerde onderzoek, de conclusies die het Kabinet daar aan verbindt, en wordt kort de relatie geschetst met het bij de Tweede Kamer ingediende initiatiefwetsvoorstel<sup>1</sup> van het lid Van Dam. Het volledige rapport vindt u bijgevoegd.<sup>2</sup>

### **Uitkomsten van het onderzoek naar «telemarketing»**

In het onderzoek staan drie vragen centraal. In eerste plaats is gekeken naar de daadwerkelijke mate van irritatie en schendingen van de persoonlijke levenssfeer. Daarnaast is de effectiviteit van de (zelf)regulering ter voorkoming van deze irritatie onderzocht. Tot slot is ook de handhaafbaarheid van verschillende vormen van regelgeving tegen proportionele kosten in beeld gebracht.

Uit het onderzoek blijkt dat negen van de tien consumenten telemarketing als storend ervaart. In geval van een bestaande klantenrelatie vindt meer dan de helft van de Nederlandse consumenten de telefonisch ongevraagde communicatie storend. Inbreuk op privacy en producten die niet bij de wens van de consument aansluiten, zijn hierbij de belangrijkste factoren.

Het vrijwillige «bel me niet register» van de stichting Infofilter wordt zowel door de consument als de branche als een potentieel effectief instrument gezien om irritatie onder consumenten tegen te gaan. Driekwart van de consumenten die zijn ingeschreven bij het Infofilter merkt dat ze minder gebeld worden. Toch blijken de vrijwillige zelfreguleringsinitiatieven zoals

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 2006–2007, 30 845, nr. 2 (Voorstel van wet) en nr. 3 (Memorie van toelichting).

<sup>2</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Infofilter, de door de branche vastgestelde richtlijn telemarketing en de «Consumentenlijn Telemarketing» onvoldoende effectief om de mate van irritatie significant te doen afnemen. De bedrijven die de huidige zelfregulering naleven, ondervinden daarbij hinder van de bedrijven die dat niet doen (geschat circa 10%). Met andere woorden: de branche heeft baat bij groter gebruik van het «bel me niet register».

In het rapport wordt een wettelijk verplicht centraal opt-out register als een effectief middel aanbevolen, om tot een hoger gebruik van het «bel me niet register» door bedrijven te komen. OPTA kan dit effectief en eenvoudig handhaven door de belbestanden van de bedrijven te vergelijken met het «bel met niet register». In de huidige situatie is de OPTA beperkt tot handhaving op basis van ingediende klachten.

### **Kostenaspecten**

Ten aanzien van de feitelijke kosten van een wettelijk geregeld centraal register voor de sector zijn er nauwelijks verschillen te constateren voor bedrijven die ook nu reeds vrijwillig zijn aangesloten bij Infofilter (het grootste deel van de sector). Voor de kleine groep bedrijven die nog niet is aangesloten bij Infofilter, leidt een eventuele wettelijke regeling wel tot extra kosten.

Door wettelijke verplichting ontstaan verder zogenaamde handhavingskosten. De handhaving en controle op basis van gegevensbestanden is gemakkelijk realiseerbaar, dus deze kosten zullen naar verwachting relatief beperkt zijn.

### **Het recht op verzet**

Verder is uit het onderzoek gebleken dat de branche en de OPTA twee aspecten van artikel 11.7, vierde lid van de Telecommunicatiewet (Tw) verschillend interpreteren: de interpretatie en de reikwijdte van het actief bieden van «recht op verzet». OPTA stelt dat dit bij aanvang van ieder telemarketinggesprek geboden dient te worden door zowel de opdrachtgever/adverteerder als het telemarketingbureau, omdat de laatstgenoemde een belangrijke schakel is in de keten waarlangs de telefonische benaderingen plaatsvinden. De branche is daarentegen van mening dat het alleen hoeft wanneer er geen sprake is van een bestaande klantenrelatie. De branche vindt tevens dat artikel 11.7, vierde lid Tw slechts de opdrachtgever/adverteerder omvat en niet het telemarketingbureau.

### **Kabinetstandpunt**

Gezien de mate waarin de consumenten telemarketing als storend ervaren en het beperkte effect van de zelfregulering door de branche, acht het Kabinet nadere verplichtende regulering gerechtvaardigd. Op basis van de uitkomsten van het SEO-onderzoek onderschrijft zij de conclusie dat een wettelijk geregeld centraal «bel me niet register» een effectief middel kan zijn om de irritatie bij de consument weg te nemen. Mede met het oog op de geringe kosten en hoge mate van handhaafbaarheid, zal het Kabinet daarom met voorstellen komen om de bescherming van de burger tegen ongewenste telemarketing te versterken.

Op 18 oktober 2007 is door het lid Van Dam een initiatiefwetsvoorstel ingediend (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 845, nrs. 2 en 3) waarin eveneens een wettelijke grondslag is opgenomen voor een register. De in dit initiatiefwetsvoorstel geschetste lijn komt inhoudelijk in belangrijke mate overeen met het kabinetsvoornemen. Gelet op zo gering mogelijke administratieve lasten voor bedrijven en zo effectief mogelijke handhaving, is echter een aantal verbeterpunten noodzakelijk, waarbij ook een

aanscherping van het «recht op verzet» (art. 11.7.4 Tw) kan worden meegenomen.

Zo lijkt OPTA, gezien de taken die zij reeds uitvoert op grond van de Telecommunicatiewet, de meest aangewezen organisatie om het wettelijk geregeld centraal «bel me niet register» bij onder te brengen.

Bij realisatie van zijn voornemen geeft het Kabinet de voorkeur aan een zo pragmatisch en efficiënt mogelijke procedure en een zo eenvoudig mogelijke wijze van regulering. Deze zal de komende maanden verder worden ingevuld.

De staatssecretaris van Economische Zaken  
F. Heemskerk