

Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

Datum 17 maart 2017
Betreft Beantwoording vragen inzake het Bel-me-niet register

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer de antwoorden op schriftelijke vragen die gesteld zijn door lid Verhoeven (D66) inzake het Bel-me-niet register, naar aanleiding van een onderzoek van de Consumentenbond (kenmerk 2017Z03147). Leden Jacobi en Mei li Vos (beiden PvdA) hebben ook schriftelijke vragen gesteld inzake dit onderwerp (kenmerk 2017Z03441). Gezien de gelijkwaardige aard van deze vragen stuur ik uw Kamer ook de antwoorden op deze vragen in deze brief.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken

**Directoraat-generaal
Energie, Telecom &
Mededinging**

Directie Mededinging en
Consumenten

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres

Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres

Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr

00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Ons kenmerk

DGETM-MC / 17035841

Uw kenmerk

2017Z03147 en 2017Z03441

Vragen van het lid Verhoeven (D66) aan de minister van Economische Zaken over het onderzoek van de Consumentenbond over het Bel-me-niet Register (ingezonden 23 februari 2017, 2017Z03147)

1

Bent u bekend met het onderzoek van de Consumentenbond over het Bel-me-niet Register waaruit blijkt dat 89% van de respondenten in het onderzoek zegt ongevraagd gebeld te zijn door een bedrijf of instantie?

Antwoord

Ja.

2

Wat vindt u van het voorstel van de Consumentenbond om voor ex-klanten dezelfde regels te laten gelden als voor consumenten die nog nooit in contact zijn geweest met desbetreffende bedrijven en instanties?

Antwoord

In de eerste plaats hecht ik eraan het onderscheid tussen het 'recht van verzet' en het 'Bel-me-niet register' te benadrukken. In het register kunnen consumenten zich voor onbepaalde tijd inschrijven als zij geen ongevraagde (verkoop)telefoontjes meer willen ontvangen. Consumenten mogen dan niet benaderd worden door bedrijven waar zij geen klant zijn. Wanneer consumenten ongewenst benaderd worden door bedrijven waar zij wel klant zijn, of zijn geweest, kunnen zij gebruik maken van hun recht van verzet. Het recht van verzet houdt in dat de ondernemer de consument 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 informeren 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. Dit systeem zorgt ervoor dat klanten die geen prijs stellen op het contact, slechts maximaal één keer door een specifiek bedrijf gebeld kunnen worden. 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 de regels aangaande het Bel-me-niet register en het recht van verzet.

De Consumentenbond vindt dat consumenten die zijn ingeschreven in het Bel-me-niet register niet gebeld zouden mogen worden door bedrijven waar zij klant zijn geweest. In het huidige systeem kunnen consumenten gebruik maken van hun recht van verzet wanneer zij ongevraagd gebeld worden door een bedrijf waar zij klant zijn geweest. Naar mijn mening biedt het huidige systeem voor telefonische direct marketing, waarmee consumenten het recht van verzet wordt geboden, een evenwichtige waarborg van de belangen van het bedrijfsleven en de consument. Ik zie daarom ook geen reden om het voorstel van de Consumentenbond over te nemen.

3

Ziet u ruimte voor verbetering in de Telecommunicatiewet met betrekking tot de regels voor het Bel-me-niet Register?

Antwoord 3

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. Daarvoor ga ik in gesprek met betrokken partijen zoals de Consumentenbond, brancheorganisaties en de ACM.

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, 2017Z03441)

1

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

Antwoord

Ja.

2

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?

3

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

Antwoord 2 en 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 informeren 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.

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

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.

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.

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 herzienings-traject 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.