

Aan

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
10 december 2007		ET/TM / 7142496	

Onderwerp  
Telemarketing

In het Algemeen Overleg van 14 november 2007 heb ik een brief toegezegd waarin nader wordt ingegaan op de vraag van uw Kamer om telemarketingbedrijven te verplichten gebruik te maken van herkenbare nummers wanneer zij bellen. Daarnaast heb ik toegezegd u nader te zullen informeren over de wettelijke consumentenbescherming bij telefonische verkoop. Hierbij doe ik u mijn reactie toekomen.

### **Gebruik van herkenbare nummers voor telemarketeers**

Ik begrijp de wens van de Kamer dat mensen die gebeld worden door telemarketeers, alvorens op te nemen moeten kunnen zien dat het een telemarketeer is die belt. Een verplichting voor telemarketeers om het nummer mee te zenden zal echter geen effectieve oplossing bieden.

Een eerste vereiste bij deze wens van de Kamer is dat een consument een telemarketeer aan het nummer kan herkennen. Dit zal in de huidige situatie met de vele verschillende nummers die door telemarketeers worden gehanteerd niet het geval zijn.<sup>1</sup> Het bestemmen in het nummerplan van een aparte reeks nummers voor telemarketeers vergt een nummerplanwijziging en een omnummering. Dit zal veel tijd in beslag nemen; er moet rekening gehouden worden met 1-2 jaar. Bovendien zijn aan een dergelijke omnummering de nodige kosten voor het bedrijfsleven verbonden.

Een tweede vereiste is dat de consument de functionaliteit nummerherkenning<sup>2</sup> op zijn telefoontoestel heeft, en de dienst 'nummerherkenning' moet afnemen van de

---

<sup>1</sup> Er zijn vele telemarketeers in Nederland. Ieder van die telemarketeers heeft een eigen aansluiting op het vaste telefoonnet. Vaak gaat dat om een aansluiting met vele buitenlijnen.

<sup>2</sup> In de praktijk betekent dit meestal dat het telefoontoestel het ontvangen nummer vergelijkt met de daarin door de consument zelf opgeslagen nummers en aangeeft wie er belt.

Bezoekadres	Doorkiesnummer	Telefax
Hoofdkantoor	Telefoon (070) 379 89 11	Behandeld door
Bezuidenhoutseweg 30	Telefax (070) 347 40 81	
Postbus 20101	Email ezpost@minez.nl	
2500 EC 's-Gravenhage	Website www.minez.nl	<i>Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden</i>

telefonieaanbieder. Vaak betekent dit dat daar extra voor betaald moet worden, wat voor mensen ook reden kan zijn die dienst niet af te nemen.

Een derde vereiste is dat aanbieders worden verplicht nummers mee te zenden. Complicerend daarbij is dat telemarketing ook kan worden bedreven met toepassingen die geen gebruik maken van telefoonnummers, bijvoorbeeld internettoepassingen. De effectiviteit van iedere maatregel gebaseerd op nummerherkenning is daarmee in het geding. Aanbieders kunnen deze makkelijk omzeilen door gebruik te maken van nieuwe toepassingen die geen gebruik maken van nummers.

Los hiervan blijft het belangrijkste nadeel dat de telefoon nog steeds zal overgaan als men gebeld wordt door een telemarketeer. De irritatie hierover zal met deze maatregel dus niet worden weggenomen.

Een effectievere en simpele bescherming tegen ongewenste telemarketing is de volgende. Een consument die niet gebeld wil worden kan zich straks bij het verplichte 'bel me niet' register aanmelden en mag dan niet meer gebeld worden door telemarketeers. Men kan zich dan met een zeer geringe inspanning ervan verzekeren dat men niet meer gebeld wordt. Als men ondanks inschrijving in het register toch door een telemarketeer wordt gebeld, heeft men de mogelijkheid om hierover een klacht in te dienen via Consuwijzer. Handhaving zal dan door OPTA gebeuren.

### **Consumentenbescherming bij koop op afstand**

De consument die een overeenkomst per telefoon sluit, is wettelijk beschermd op grond van de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek (BW) die betrekking hebben op 'overeenkomsten op afstand' (artikelen 7:46a BW tot en met 7:46j BW). Onder overeenkomsten op afstand vallen overeenkomsten die worden gesloten per telefoon, via internet, per fax of post.

De bescherming bestaat uit een aantal informatieverplichtingen voor de aanbieder en een bedenktijd voor de consument met daaraan gekoppeld het recht van de consument tot ontbinding van de overeenkomst binnen die bedenktijd. Hierna wordt de wettelijke regeling inzake koop op afstand toegelicht.

#### Informatieverplichtingen

##### *Voorafgaand aan de verkoop*

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst dient de aanbieder de consument te voorzien van wettelijk voorgeschreven informatie.

Bij verkoop per telefoon dient de aanbieder aan het begin van het telefoongesprek de consument duidelijk te maken dat het doel van het gesprek is het verkopen van een product of dienst (het commerciële oogmerk).

Vervolgens moet de aanbieder voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst op afstand de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over het aan te kopen product of de af te nemen dienst. De wet somt op welke informatie verplicht moet worden verstrekt aan de consument. Hieronder vallen: de identiteit van de aanbieder, de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst, de prijs van het product of de dienst (met inbegrip van alle belastingen), voor zover van toepassing de kosten van

aflevering, en de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast moet de consument worden geïnformeerd over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenkttermijn.

Bij een telefonische verkoop moet de consument deze informatie hebben ontvangen voor hij instemt met de aankoop. Deze informatie kan mondeling worden verkregen wanneer het gaat om telefonische verkoop.

#### *Na het sluiten van de overeenkomst*

Nadat de overeenkomst per telefoon is gesloten, dient de aanbieder de overeenkomst schriftelijk te bevestigen aan de consument. Deze bevestiging moet tijdig gebeuren en uiterlijk bij aflevering van het product. Wanneer het gaat om een dienst moet de informatie zo spoedig mogelijk na het sluiten van de overeenkomst worden opgestuurd. De wet somt op welke informatie moet worden verstrekt in het kader van deze bevestiging. Dit betreft deels een herhaling van de informatie gegeven voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. Het gaat om: de identiteit van de aanbieder en het bezoekadres van de vestiging van de aanbieder waar de consument een eventuele klacht kan indienen, de belangrijkste kenmerken van de zaak, de prijs, de kosten van aflevering, en de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst en informatie omtrent garanties. De hiervoor genoemde gegevens mogen ook per e-mail bevestigd worden, mits de consument de mogelijkheid heeft om die e-mail te ontvangen en te bewaren.

Daarnaast moet na het sluiten van de overeenkomst ook informatie worden gegeven over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenkttermijn en de vereisten voor gebruikmaking van het recht tot ontbinding. Deze informatie moet ten alle tijden schriftelijk worden gegeven en mag niet per e-mail worden verstrekt.

#### **Recht op ontbinding binnen de bedenkttermijn**

De consument die telefonisch een product koopt of een dienst afneemt heeft het recht om gedurende 7 werkdagen (de bedenkttermijn) de overeenkomst kosteloos en zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij de aankoop van een product start de bedenkttermijn bij ontvangst van het product en bij de afname van een dienst bij het sluiten van de overeenkomst.

Heeft de aanbieder echter niet voldaan aan de hiervoor genoemde informatieverplichtingen 'na het sluiten van de overeenkomst', dan bedraagt de bedenkttermijn drie maanden te rekenen vanaf de datum waarop het product is ontvangen of in geval van een dienst vanaf het sluiten van de overeenkomst. Dit betekent dat bij het telefonische afnemen van een dienst de bedenkttermijn altijd ingaat op het moment dat de consument schriftelijk is geïnformeerd over de bedenkttermijn.

Indien de aanbieder binnen de drie maanden alsnog de informatieverplichtingen nakomt, gaat de bedenkttermijn van 7 werkdagen op dat moment in.

Voor een aantal overeenkomsten geldt de bedenkttermijn met daaraan gekoppeld het recht tot ontbinding van de overeenkomst niet.

In geval van een overeenkomst betreffende de afname van een dienst heeft de consument geen recht tot ontbinding binnen de bedenkttermijn, indien hij er zelf mee heeft ingestemd om de overeenkomst reeds in te laten gaan vóór de 7 werkdagen zijn verstreken, mits de

aanbieder de consument te voren op de hoogte heeft gesteld van deze bijzondere conditie en de aanbieder heeft voldaan aan al zijn informatieverplichtingen.

Daarnaast heeft de consument bijvoorbeeld geen recht op ontbinding voor diensten die in één keer worden verricht. Dit zijn diensten die hij maar eenmalig afneemt en direct gebruikt. Bijvoorbeeld het eenmalig opvragen van een weerbericht per telefoon. Voor deze diensten gelden ook de informatieverplichtingen ‘na het sluiten van de overeenkomst’ niet. Tevens geldt er geen recht op ontbinding voor bijvoorbeeld producten die kunnen bederven.

### **De wijze van ontbinding**

De consument mag de overeenkomst gedurende deze 7 werkdagen ontbinden zonder opgave van redenen. De aanbieder mag aan de consument alleen de kosten die direct verband houden met het terugzenden van het product in rekening brengen.

Wanneer de consument een aanbetaling heeft gedaan aan de aanbieder, heeft de consument recht op kosteloze terugbetaling van dit bedrag. Deze teruggave moet zo snel mogelijk plaatsvinden en in ieder geval binnen 30 dagen na de ontbinding.

De wijze waarop de consument de aanbieder in kennis moet stellen van de ontbinding van de overeenkomst is vormvrij. Zoals hiervoor reeds vermeld, dient de aanbieder in het kader van zijn informatieverplichtingen bij de bevestiging van de overeenkomst de consument te melden op welke wijze deze gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht. In de praktijk bepalen aanbieders vaak in hun algemene voorwaarden op welke wijze de consument dient op te zeggen.

Doorgaans dient de opzegging schriftelijk plaats te vinden. Het voordeel hiervan is dat dit voor zowel de aanbieder als de consument een schriftelijk bewijs oplevert. Bij bijvoorbeeld telefonische opzegging ontbreekt een dergelijk bewijs. Ik hecht er daarom aan, vast te houden aan deze schriftelijke opzegging door de consument. Wel kan ik mij voorstellen dat in het huidige tijdperk van elektronische communicatie de aanbieder aan de consument de mogelijkheid biedt via een e-mailbericht de overeenkomst te ontbinden. Het is daarbij wel van belang dat de consument het e-mail bericht bewaart teneinde te kunnen aantonen dat hij de overeenkomst heeft ontbonden.

### **Rechtsbescherming tegen oneerlijke handelspraktijken**

Aanvullende wettelijke bescherming zal de consument kunnen ontlenen aan de aanstaande wetgeving betreffende oneerlijke handelspraktijken. Het wetsvoorstel oneerlijke handelspraktijken (TK 2006-2007, nr. 30920) is op 6 november jl. aanvaard door uw Kamer en ligt thans ter behandeling voor bij de Eerste Kamer. Dit wetsvoorstel voorziet in een verbod op het “hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon”. Daarnaast voorziet het wetsvoorstel ook in een verbod op het verstrekken van misleidende of onvolledige informatie over producten of diensten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst betreffende deze producten of diensten neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

### **Handhaving**

De Consumentenautoriteit houdt toezicht op de wettelijke regeling betreffende ‘overeenkomsten op afstand’. Indien een aanbieder niet voldoet aan deze regeling kan de

Consumentenautoriteit in het geval er collectieve consumentenbelangen in het geding zijn, handhavend optreden. De Consumentenautoriteit zal ook de wetgeving betreffende oneerlijke handelspraktijken handhaven, zodra deze wetgeving in werking is getreden. Een individuele consument kan zich tegenover de aanbieder beroepen op de hiervoor genoemde wetgeving. Indien hierover een geschil ontstaat met de aanbieder kan hij dit voorleggen aan een geschillencommissie van de desbetreffende branche, of aan de rechter. Bij een collectieve inbreuk kan de consument een klacht indienen bij de Consumentenautoriteit.

Voor consumenten staat het informatieloket ConsuWijzer ter beschikking voor informatie over hun rechten en plichten bij telefonische verkoop.

(w.g.) drs. F. Heemskerk