

Toezicht nieuwe regels telemarketing

Een wettelijk 'Bel-Me-Niet' Register

Mw.drs. Daphne Braal-Verhoog

Hoofd van de afdeling Consument, Nummers en Bestuur (CNB)

Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA)



Nieuwe regels telemarketing in Tw

- Per 1 oktober geldt het wettelijk Bel-Me-Niet Register
- Toezicht door OPTA
- Vooraf wettelijk 'Bel-Me-Niet' Register raadplegen (ontdubbelen belbestand)
- Consumenten ingeschreven in register niet bellen
- Actief aanbieden mogelijkheid tot inschrijving in register in elk telefonisch verkoopgesprek
- Actief aanbieden en respecteren recht van verzet (bestaande verplichting)

Uitzondering

- Markt- en verkiezingsonderzoek
- Bij bestaande klanten en soortgelijk product: geen verplichting tot raadplegen register, wel actief recht van verzet bieden (en respecteren) en actief mogelijkheid bieden tot inschrijving in het register

Wat betekent nieuwe regelgeving?

- Altijd wettelijk register raadplegen, ongeacht herkomst contactgegevens
- Altijd tijdens telefonisch verkoopgesprek actief aanbieden van de mogelijkheid tot inschrijving in het Bel-Me-Niet Register
- Altijd tijdens telefonisch verkoopgesprek actief recht van verzet aanbieden en respecteren
- Als consument uitdrukkelijk (zélf en op eigen initiatief) en ondubbelzinnig (niet via algemene voorwaarden of privacy statement) verzoekt om communicatie, mag u consument eenmalig bellen.

Toezicht door OPTA (1)

I. Toezicht op ontubbelen belbestand:

- Periodieke en steekproefsgewijze controles, resultaten communiceren en nacontrole
- Samenwerken met de beheerder van het bel-me-niet register
- Signalen via ConsuWijzer en andere toezichthouders en meldingen bij OPTA

Toezicht door OPTA (2)

II. Toezicht op actief aanbieden mogelijkheid tot inschrijving in het register:

- Periodieke en steekproefsgewijze controles, resultaten communiceren en nacontrole
- Periodiek aangekondigd en onaangekondigd bedrijfsbezoeken
- Signalen via ConsuWijzer en andere toezichthouders en meldingen bij OPTA

Toezicht door OPTA (3)

III. Toezicht op actief aanbieden recht van verzet en respecteren daarvan:

- Periodieke en steekproefsgewijze controles, resultaten communiceren en nacontrole
- Periodiek aangekondigd en onaangekondigd bedrijfsbezoeken
- Signalen via ConsuWijzer (1^{ste} kwartaal 2009: 525.000 hits) en andere toezichthouders en meldingen bij OPTA



Uitleg over telemarketing



Wat is telemarketing?

Bellen bedrijven of organisaties u ongevraagd om bijvoorbeeld een verzekering aan u te verkopen? Of bellen ze om te vragen of u geld wilt geven aan een goed doel? Dan is dat telemarketing.

Wat staat er in de wet over telemarketing?

In de Telecommunicatiewet staat dat bedrijven ongevraagd mogen bellen om iets te verkopen. Maar hebt u deze bedrijven laten weten dat u niet gebeld wilt worden? Dan mogen ze u niet (meer) bellen.

Een klacht over telemarketing indienen

Klachten over telemarketing kunt u indienen bij ConsuWijzer. Gebruik hiervoor het Klachtenformulier Telemarketing.

→ [Klachtenformulier Telemarketing](#)

Wat gebeurt er met klachten over telemarketing?

De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) controleert of bedrijven zich aan de regels houden die in de Telecommunicatiewet staan. Krijgt de OPTA over een bepaald bedrijf meerdere klachten, dan kan zij iets met de klachten doen. Bijvoorbeeld boetes of waarschuwingen geven. Meer informatie vindt u op de website van de OPTA.

→ [Website van de OPTA](#)

Vraag of klacht? Bel ons!

088 - 0 70 70 70

5 dagen per week van
8.30-17.30u, nationaal tarief

Lees meer

Uitgelicht

→ [Misleidende verkooptelefoontjes?](#)

Consumentennieuws

→ [Bouw van het bel-me-niet register kan starten](#)

→ [Reactie OPTA op uitzending van TROS Radar over telefonische verkoop Pretium Telecom](#)

→ [Nieuwe regels rond telemarketing, contractsdur en spam](#)

Basisinformatie

→ [Wat is slamming?](#)

→ [Bel-me-niet-register](#)

Veelgestelde vragen

→ [Ik wil geen telemarketing-telefoontjes ontvangen, wat moet ik doen?](#)

→ [Ik heb een klacht over telemarketing, waar kan ik terecht?](#)

→ [Wat is toegestaan op het gebied van telemarketing?](#)

Betrokken organisaties

→ [Stichting Infofilter](#)

Zelf aan de slag



→ [ConsuWijzer Tele-Checklist \(pdf, 36Kb\)](#)

→ [Klachtenformulier Telemarketing](#)

Toezicht door OPTA (4)

Overige interventies:

- Voorlichting aan consumenten en bedrijven
- Compliancebrieven
- Informatie vorderen
- Medewerking door bedrijf verplicht

Handhaving door OPTA

- Voorkomen is beter dan genezen
- U (adverteerder én callcenter) bent verantwoordelijk voor naleving regelgeving (compliance)
- Waarschuwing, last onder dwangsom, boete tot maximaal € 450.000 per overtreding
- Openbaarmaking sanctiebesluiten

Meer informatie

www.opta.nl

telemarketing@opta.nl

