



Bijeenkomst Telemarketing

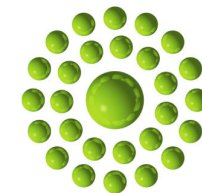
8 december 2008



consumenten*autoriteit*

Opzet presentatie

- Wat doet de Consumentenautoriteit?
- Consumentenautoriteit & telemarketing
- Bestaande regelgeving m.b.t. telemarketing
- Nieuwe regels: Wet Oneerlijke Handelspraktijken



Missie en taken



“Eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten”

- Voorlichting aan consumenten (Consuwijzer)
- Toezicht op naleving van het consumentenrecht



consumenten*autoriteit*

Informatieloket ConsuWijzer

ConsuWijzer - Microsoft Internet Explorer provided by NMa

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

Vorige Zoeken Favorieten

Adres <http://www.consuwijzer.nl/>

Zoeken | Contact | Sitemap | Over ConsuWijzer

consuWijzer Praktisch advies over uw rechten als consument

Ik wil advies over

- Internet, telefonie, kabel en post
- Energie
- Elektronica en huishoudelijke apparatuur
- Huis en tuin
- Zorg en welzijn
- Vakantie en vrije tijd
- Vervoer
- Kleding en textiel
- Geld en verzekeringen

Wij zijn te bereiken op:
088 - 0 70 70 70
5 dagen per week van 8.30-17.30u, nationaal tarief

Initiatiefnemers

- Consumentenautoriteit
- NMa Nederlandse Mededingingsautoriteit
- OPTA Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit

Zoek

Hoe dien ik een klacht in?

Actuele consumentenzaken

- 04-04-07 • Infoflits: De Paaskeukens komen er weer aan!
- 01-04-07 • De nummerinformatiedienst 118 verdwijnt
- 01-04-07 • Infoflits: Code Reisaanbiedingen
- Meer

Bekijk de televisiespot

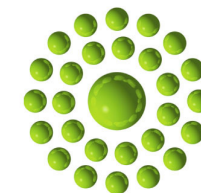
Consumententema's

- Specials
- Aankopen in het buitenland
- Algemene voorwaarden
- Meer

Hulpmiddelen

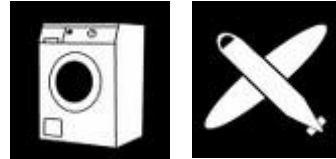
- Voorbeeldbrieven en infobladen

© 2007 ConsuWijzer | Disclaimer



Domein van de toezichthouder

- Van wasmachine tot vliegvakantie

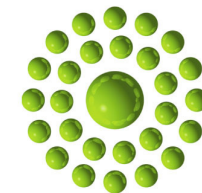


- Winkel, web, telemarketing of aan de deur

- Regels in Burgerlijk Wetboek, o.a.

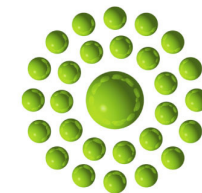
- Garantie en conformiteit
- Algemene voorwaarden
- Koop op afstand
- Oneerlijke handelspraktijken

- “Collectieve” inbreuken



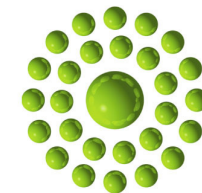
Wat mag de Consumentenautoriteit?

- Onderzoek starten
- Toezegging regelen
- Boetes opleggen
tot € 450.000 per overtreding
- Last onder dwangsom (laten) opleggen
- Sanctiebesluiten openbaar maken



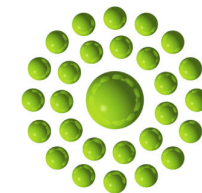
Agenda 2009

- Garantie en conformiteit
- SMS diensten
- Verkoopdemonstraties
- Telemarketing



Consumentenautoriteit en telemarketing

- CA al sinds start in 2007 actief in telemarketing
- CA ziet toe op de *inhoud* van telemarketinggesprekken
- Inmiddels 3 sanctiebesluiten (deels) op vlak telemarketing
- Aantal lopende onderzoeken
- Intensivering aanpak in 2009



Consumentenautoriteit en telemarketing

- Onderzoek Oneerlijke Handelspraktijken: Misleidende en agressieve telemarketing leidt tot
 - 100 miljoen consumentenschade per jaar
 - 810.000 consumenten jaarlijks slachtoffer
- Knelpunten:
 - I.h.a.: consumentenrecht stiefkindje
 - Onvoldoende / onduidelijke info prijzen/kosten, bedenktijd, kenmerken van dienst/product, duur overeenkomst
 - Commerciële oogmerk niet duidelijk / te laat
 - Veel consumenten hebben niet door dat ze een overeenkomst hebben gesloten
 - Agressieve benadering consumenten
 - Onvoldoende aansturing / controle



Bestaande regelgeving + telemarketing: Koop op afstand

Koop op afstand (7:46 c BW): Tijdig voordat overeenkomst tot stand komt moeten duidelijk en begrijpelijk gegevens worden verstrekt, o.a.:

- belangrijkste kenmerken
- prijs inclusief alle belastingen
- kosten van aflevering
- bedenktijd
- minimale duur overeenkomst

Deze gegevens dienen na sluiten overeenkomst en uiterlijk bij aflevering zaak/dienst schriftelijk of op duurzame gegevensdrager bevestigd te worden, en aanvullend:

- bezoekadres
- gegevens mbt garantie (indien van toepassing)
- bij duurovereenkomsten: vereisten voor opzegging



Bestaande regelgeving + telemarketing: Koop op afstand

7:46 d:

- Gedurende zeven werkdagen (na schriftelijke bevestiging) kan consument zonder opgave van redenen overeenkomst ontbinden
- Als vereiste info niet volledig verstrekt is, is die termijn 3 maanden vanaf sluiten overeenkomst
- Consument heeft bij ontbinding binnen bedenktijd recht op teruggave van alle evt betalingen

7:46 h:

- Bij telefonische verkoop (ongevraagde oproepen) moet aan begin van gesprek duidelijk de identiteit van de verkoper en het commerciële oogmerk worden medegedeeld.



Nieuwe regelgeving: Wet op de Oneerlijke Handelspraktijken

- 15 oktober in werking getreden
- Verbod op oneerlijke handelspraktijken via alle verkoopkanalen
- Algemeen verbod: handelspraktijk is oneerlijk wanneer zij:
 - in strijd is met de vereisten van professionele toewijding:
 - en
 - het economisch gedrag van de gemiddelde consument die zij bereikt of op wie zij is gericht [...], met betrekking tot het product wezenlijk verstoort of kan verstoren.



Nieuwe regelgeving: Wet op de Oneerlijke Handelspraktijken

Misleidende handelspraktijken zijn (art. 193c):

- misleidende handelingen;
- misleidende omissies

Misleidende handelingen:

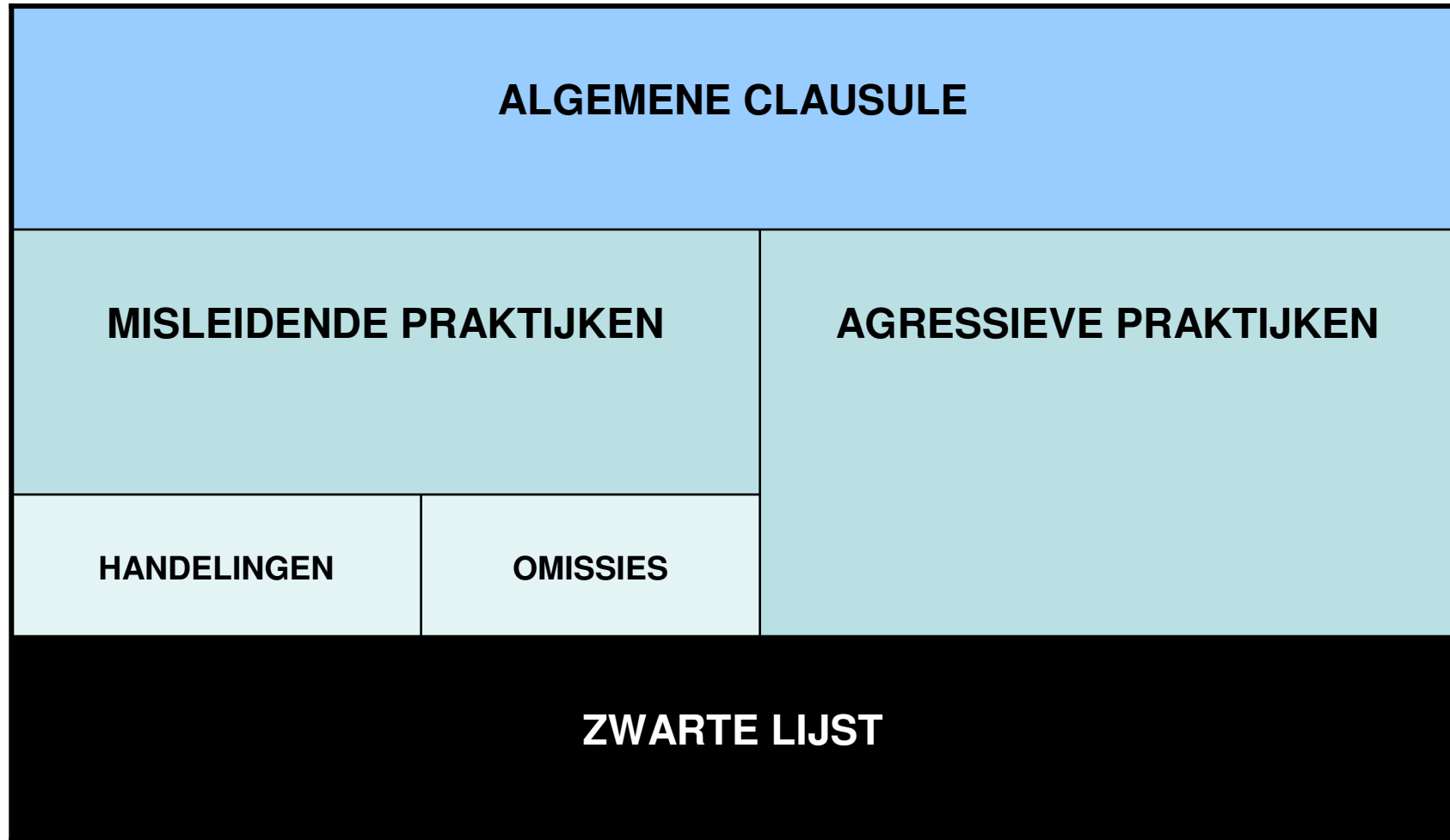
- gaat over verschaffen van onjuiste/misleidende informatie, of om misleidende algemene presentatie;
- over bijvoorbeeld:
 - aard van het product
 - voornaamste kenmerken van het product;
 - prijs, of manier van prijs berekenen;
 - hoedanigheid e.d. van de handelaar
- waardoor de consument (mogelijk) aankoopbesluit neemt dat hij anders niet had genomen

Misleidende omissie:

- essentiële informatie die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen wordt weggelaten;



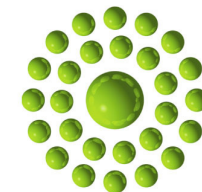
Structuur



Nieuwe regelgeving: Wet op de Oneerlijke Handelspraktijken

Zwarte lijsten van praktijken die onder alle omstandigheden agressief dan wel misleidend zijn, o.a.:

- Bedrieglijk beweren dat product slechts gedurende zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder bepaalde voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen
- Producten tegen genoemde prijs te koop aanbieden zonder voldoende beschikbaarheid ('lokkertjes')
- Product als gratis, voor niets of kosteloos te omschrijven als consument iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod
- Hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, email of andere afstandsmedia
- vragen om betaling voor producten waar consument niet om heeft gevraagd
-
-



Voornemens Consumentenautoriteit m.b.t. Misleidende en Agressieve Telemarketing

- Toezichtonderzoeken & handhaving
- Ondersteunen / stimuleren zelfreguleringsinitiatieven
- Communicatie consumenten mbt rechten bij telemarketing

