

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3081

Vragen van het lid **Bruins** (ChristenUnie) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Tien jaar Bel-me-niet Register: «Het werkt voor geen meter»* (ingezonden 29 april 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 18 juni 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Tien jaar Bel-me-niet Register: «Het werkt voor geen meter»»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u het functioneren van het Bel-me-niet Register? Is bekend hoeveel particulieren en eenmanszaken hun nummer hierin hebben laten opnemen?

Antwoord 2

Op 31 december 2018 stonden 9.471.066 telefoonnummers ingeschreven in het Bel-me-niet Register (BMNR). In mijn Consumentenagenda, die ik op 8 oktober 2018 naar de Kamer heb gestuurd, heb ik aangekondigd het Nederlandse systeem voor telemarketing te gaan aanpassen van opt-out naar opt-in.² Dat betekent dat natuurlijke personen alleen nog maar telefonisch benaderd mogen worden als zij daar toestemming voor hebben gegeven of als zij klant zijn (geweest) bij dat bedrijf. Hieronder vallen vallen tevens ondernemingen zonder rechtspersoonlijkheid, zoals de eenmanszaak, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap, en maatschap. In de beantwoording van de feitelijke vragen over mijn Consumentenagenda ben ik uitgebreid ingegaan op het functioneren van het BMNR.³ Volledigheidshalve verwijs ik naar mijn antwoorden op vragen 19 t/m 30 van die beantwoording.

¹ <https://fd.nl/achtergrond/1297493/tien-jaar-bel-me-niet-register-het-werkt-voor-geen-meter>

² Kamerstuk 27 879, nr. 64

³ Kamerstuk 27 879, nr. 67

Vraag 3

Hoe kan het dat het nog steeds vaak voorkomt dat mensen die staan ingeschreven in het Bel-me-niet Register, worden gebeld door telemarketeers?

Antwoord 3

Op grond van de Telecommunicatiewet mogen abonnees die natuurlijke personen zijn op dit moment door alle bedrijven worden gebeld voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden, *tenzij* ze staan ingeschreven in het Bel-me-niet Register (het zogenoemde opt-out systeem). Hierop gelden twee uitzonderingen. Ten eerste geldt het Bel-me-niet-register niet voor bedrijven waaraan een natuurlijk persoon toestemming heeft gegeven om te bellen. Ten tweede geldt het Bel-me-niet Register niet voor bedrijven waarbij de natuurlijk persoon klant is (geweest) voor de verkoop van gelijksoortige producten of diensten van het betreffende bedrijf. In beide gevallen moeten deze bedrijven de natuurlijk persoon tijdens elk gesprek de gelegenheid geven verzet aan te tekenen (het zogenoemde recht van verzet). Indien iemand verzet aantekent, mogen ook deze bedrijven niet meer bellen. Het onderscheid tussen het Bel-me-niet Register en het recht van verzet is niet voor iedereen duidelijk. Dit kan leiden tot verwarring bij natuurlijke personen die zijn ingeschreven bij het bel-me-niet-register als zij worden gebeld door – met name – bedrijven waarbij zij klant zijn (geweest). Ik heb aangekondigd het huidige systeem opnieuw te bezien en een opt-in systeem voor telemarketing in te voeren. Dit betekent dat het Bel-me-niet-Register zal *verdwijnen*, omdat natuurlijke personen straks *alleen* nog mogen worden gebeld door bedrijven die zij hiervoor toestemming hebben gegeven en door bedrijven waarbij zij klant zijn (geweest). Deze bedrijven zullen nog steeds tijdens elk gesprek de gelegenheid moeten geven verzet aan te tekenen en mogen niet meer bellen indien inderdaad verzet wordt aantekent. Natuurlijke personen zullen met het opt-in systeem beter worden beschermd tegen telemarketing en ik verwacht dat de verwarring hierdoor zal afnemen.

Vraag 4

Hoe vaak is, sinds de inwerkingtreding, een boete opgelegd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) aan telemarketeers die mensen bellen die staan ingeschreven? Hoe heeft dit aantal zich de afgelopen tien jaar ontwikkeld? Om welk bedrag ging het gemiddeld?

Vraag 8

Op welke wijze kan de ACM beter worden ondersteund bij het handhaven van de bestaande regelgeving, bijvoorbeeld door een plicht tot het bewaren van gesprekken door bedrijven?

Antwoord 4 en 8

De ACM is in 2013 ontstaan uit een fusie van de toezichthouders Consumentenautoriteit, OPTA en NMa. Voor die tijd (sinds de inwerkingtreding van het Bel-me-niet Register op 1 oktober 2009) is er door de OPTA regelmatig gehandhaafd. Zo werden er tussen 1 oktober 2009 en mei 2011 in totaal voor 1,2 miljoen euro aan boetes opgelegd voor het negeren van het Bel-me-niet register.⁴ Sinds 2013 heeft de ACM verschillende boetes uitgedeeld. In 2014 heeft de ACM Essent beboet voor het negeren van het BMNR, dit ging om een boete van € 47.500⁵. Daarnaast heeft de ACM sinds 2012 meerdere boetes opgelegd aan bedrijven en feitelijk leidinggevendenden voor overtredingen in telefonische verkoopgesprekken, zoals het verstreken van misleidende informatie in telefonische verkoopgesprekken en het niet vermelden van het commerciële oogmerk aan het begin van dergelijke gesprekken. Ook heeft de ACM recentelijk nog een last onder dwangsom opgelegd aan een bedrijf dat misleidende handelspraktijken hanteerde bij telefonische verkoop. Deze boetes zijn opgelegd vanwege handelen in strijd met consumentenregels in

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/10208/350000-euro-aan-boetes-voor-negeren-Bel-me-niet-Register>

⁵ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12870/Essent-beboet-voor-negeren-Bel-me-niet-Register>

het Burgerlijk Wetboek, niet op basis van handelen in strijd met de Telecommunicatiewet.

In 2014 en 2015 heeft het College van Beroep voor het Bedrijfsleven in drie zaken met betrekking tot telemarketing uitspraken gedaan waaruit blijkt dat de handhaafbaarheid van de regels in de Telecommunicatiewet voor de ACM in bepaalde opzichten moeilijk is.⁶ De ACM kan bepaalde handelwijzen van bedrijven alleen controleren door gevoerde telefoongesprekken na te luisteren. Ik ben voornemens om in de nieuwe regelgeving, die nu in voorbereiding is te zorgen voor betere handhavingsmogelijkheden.

Vraag 5

Herkent u de constatering dat met name thuiswerkende zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) een doelwit zijn van telemarketeers, omdat deze groep zich niet kan beroepen op het consumentenrecht van twee weken bedenktijd? Onderschrijft u de oproep van de ACM aan energieleveranciers om thuiswerkende zzp'ers als consumenten te beschouwen?

Antwoord 5

Adverteerders, callcenters en andere bedrijven die gebruik maken van telemarketing zijn, op grond van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet, verplicht te controleren of de contactgegevens van een natuurlijke persoon met wie zij geen klantrelatie hebben zijn opgenomen in het BMNR. Hieronder kunnen ook de contactgegevens van bedrijven vallen, als het telefoonabonnement van dit bedrijf op naam staat van een natuurlijke persoon, zoals het geval kan zijn bij een vennootschap onder firma of een eenmanszaak. Indien een ondernemer (ongeacht welke rechtsvorm zijn onderneming heeft) benaderd wordt om een overeenkomst te sluiten voor doeleinden die in de privésfeer liggen, is zijn positie vergelijkbaar met die van een consument. Dit geldt ook bij overeenkomsten die deels binnen en deels buiten hun privé sfeer liggen én het beroep-of bedrijfsmatig karakter ervan niet overheerst. In dat geval komen ondernemers in aanmerking voor de bescherming die consumenten op grond van het BW genieten en voor bescherming bij het aangaan van energiecontracten. Vanuit de Elektriciteitswet 1998 en het generieke consumentenrecht is een brede bescherming gewaarborgd, in dit licht verwijs ik ook naar mijn brief van 26 maart jl.⁷

Vraag 6

Ziet u mogelijkheid om het consumentenrecht van twee weken bedenktijd, of een vergelijkbaar instrument, ook voor thuiswerkende zzp'ers te laten gelden?

Antwoord 6

Zoals toegelicht in antwoord 5, komt een zzp'er die een contract sluit die geheel of grotendeels in de privésfeer ligt, in aanmerking voor de bescherming die consumenten op grond van het BW genieten. De ACM heeft aangekondigd intensiever te gaan handhaven en extra voorlichting te geven aan ondernemers hierover. Daarnaast worden ondernemers sinds 1 juli 2016 beschermd door de Wet strafbaarheid acquisitiefraude. Met acquisitiefraude worden misleidende handelspraktijken tussen organisaties bedoeld, waarbij verkooptechnieken worden gebruikt die puur als doel hebben de ander ertoe te bewegen een contract af te sluiten, terwijl de tegendienst niet of nauwelijks wordt geleverd. Als gevolg van deze wetswijziging zijn ondernemers tegen dergelijke misleidende praktijken beschermd.

Vraag 7

Herkent u de beschreven praktijk waarbij callcenterverkopers bewust de schijn wekken een andere, betrouwbare, partij te representeren, waarmee de randen van het intellectueel handelsrecht worden opgezocht en soms ook overschreden?

⁶ <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CBB:2014:245>
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CBB:2015:197>
<https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:CBB:2015:198>

⁷ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2040

Antwoord 7

Ik heb van dergelijke praktijken gehoord. Volgens Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is het een handelaar niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten te verrichten. Een oneerlijke handelspraktijk is bijvoorbeeld het verstrekken van onjuiste, misleidende of onvolledige informatie. Voor ondernemers biedt de Wet strafbaarheid acquisitiefraude hier bescherming.

Vraag 9

Deelt u de mening dat een Bel-me-wel Register, waarbij particulieren en zzp'ers net zoals bij de ja/ja-sticker voor reclamedrukwerk pas na een actieve keuze door telemarketeers kunnen worden benaderd, ergernissen kan voorkomen en het verkopers lastiger maakt om de wet te omzeilen? Bent u bereid actie te ondernemen om te komen tot een dergelijk register?

Antwoord 9

In mijn consumentenagenda heb ik een opt-in regime aangekondigd. Dit betekent dat ik werk aan een wetsvoorstel waardoor natuurlijke personen straks alleen nog maar gebeld mogen worden als zij daar expliciet toestemming voor hebben gegeven. Dit maakt naar mijn mening een specifiek Bel-me-wel Register overbodig.