

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

1413

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).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 20 maart 2017).

Vraag 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 1

Ja.

Vraag 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 2

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.

Vraag 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.