

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

372

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het bel-me-niet-register* (ingezonden 25 september 2018)

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 18 oktober 2018).

Vraag 1

Kent u het bericht «Bel-me-niet Register: waarom word je nog steeds gebeld?» en de uitzending van het programma Kassa van 23 september 2018?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat uit de uitkomst van de enquête onder ruim 2.000 Kassa-kijkers blijkt dat het Bel-me-niet Register niet kan voorkomen dat mensen toch ongevraagde telefoontjes krijgen? Zo ja, hoe komt het dat die telefoontjes toch plaatsvinden? Zo nee, waarom deelt u die mening niet?

Antwoord 2

Het klopt inderdaad dat consumenten die hun telefoonnummer in het Bel-Me-Niet Register hebben ingeschreven gebeld kunnen worden. Consumenten mogen – ook al zijn zij ingeschreven in het Bel-Me-Niet Register – gebeld worden door bedrijven als zij dat bedrijf daar toestemming voor hebben gegeven of als zij klant zijn (geweest) bij dat bedrijf. Consumenten kennen of begrijpen deze regels niet altijd. Voor deze consumenten is het verwarrend dat zij worden gebeld terwijl zij hun nummer in het Bel-Me-Niet Register hebben ingeschreven.

Om deze verwarring op te lossen, heb ik in de consumentenagenda die ik op 8 oktober jl. aan uw Kamer heb gezonden, aangekondigd om het hele systeem voor telemarketing opnieuw te bezien en maatregelen te treffen. Daarin heb ik een wettelijk opt-in systeem aangekondigd, het uitgangspunt is

¹ <https://kassa.bnnvara.nl/gemist/nieuws/bel-me-niet-register-waarom-word-je-nog-steeds-gebeld> en <https://kassa.bnnvara.nl/media/411633>

dat consumenten niet meer gebeld mogen worden tenzij ze daarvoor toestemming hebben gegeven.

Vraag 3

Deelt u de mening dat de regel dat bedrijven tot in het oneindige mogen blijven bellen als de consument oud-klant is, moet worden geschrapt, bijvoorbeeld door de periode waarin gebeld mag worden te beperken of het mogen bellen te koppelen aan het verlenen van expliciete toestemming van de klant? Zo ja, hoe gaat u hier middels wet- of regelgeving voor zorgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Ik ben het met u eens dat het onwenselijk is dat consumenten nog gebeld worden door bedrijven waar zij al lang geen klant meer zijn. Ik begrijp dat dit voor irritatie zorgt bij consumenten. Ik overweeg dan ook maatregelen om dit aan te pakken maar ik vind het belangrijk om hierover eerst gesprekken te voeren met de telemarketing sector. Als de irritatie niet door middel van zelfregulering aangepakt kan worden, zal ik wettelijke maatregelen nemen.

Vraag 4

Acht u het wenselijk om het bel-me-niet-register ook open te stellen voor (kleine) ondernemers die gevrijwaard willen blijven van ongevraagde telefonische marketing? Zo ja, hoe gaat u hier voor zorgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Het Bel-Me-Niet Register is toegankelijk voor natuurlijke personen. Ook een (kleine) ondernemer die een natuurlijk persoon is, zoals een eenmanszaak, kan zich dus via het Bel-Me-Niet vrijwaren van ongevraagde telefonische marketing.

Vraag 5 en 6

Is het u bekend dat een belangrijk deel van de consumenten niet, althans onvoldoende weet dat het recht van verzet bestaat, dan wel onvoldoende weet hoe dat recht kan worden geëffectueerd? Kan het recht van verzet ook worden ingeroepen anders dan door middel van het doorlopen van een boodschap na afloop van een ongewenst telefoongesprek? Zo ja, hoe dan? Deelt u de mening dat het recht van verzet eenvoudiger aangeroept zou moeten kunnen worden dan het doorlopen van een minutenlang bandje na afloop van een telefoongesprek? Ziet u andere of meer mogelijkheden om het recht van consumenten te versterken om gevrijwaard te blijven van ongewenste telefoontjes van bedrijven? Zo ja, welke en hoe gaat u hier voor zorgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5 en 6

De sector heeft via zelfregulering een systeem om de consument in ieder telemarketinggesprek actief te wijzen op het Recht van verzet en het Bel-me-niet Register en dat onmiddellijke opname in het Bel-me-niet Register faciliteert. Maar, dit is niet de enige manier waarop consumenten gebruik kunnen maken van het Recht van verzet. De consument kan zich in principe tijdens ieder telefoongesprek verzetten tegen het verdere gebruik van zijn contactgegevens voor telemarketing door eenvoudigweg aan te geven voortaan niet meer gebeld te willen worden. De consument is hiervoor niet afhankelijk van het Interactive Voice Response (de boodschap na afloop van het telefoongesprek).