

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

502

Vragen van het lid **Vos** (PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *de aanmaningen van Pretium Telecom B.V. en Gerecht Incasso*. (Ingezonden 7 oktober 2009)

1
Bent u bekend met de berichten op het forum op de website van Tros Radar over de handelspraktijken van Pretium Telecom en Gerecht Incasso?¹

2
Is het waar dat Pretium Telecom, ondanks eerdere boetes van de Consumentenautoriteit, uitspraken van de Geschillencommissie en de kantonrechter en diverse TV-uitzendingen over de verkooppraktijken van Pretium Telecom, nog steeds doorgaat met het niet volgens de regels benaderen van potentiële klanten?

3
Is het waar dat Pretium Telecom via Gerecht Incasso aanmaningen stuurt naar consumenten die binnen de wettelijk termijn van zeven dagen bedenktijd na het tot stand komen van de overeenkomst via een brief hebben laten weten geen interesse te hebben in een abonnement van Pretium Telecom?

4
Deelt u de mening dat deze handelspraktijken van Pretium Telecom in strijd zijn met de uitspraak van de Geschillencommissie

(TEL07-0439) waarin wordt gesteld dat in het geval van tijdige opzegging geen abonnementskosten in rekening gebracht mogen worden? Zo nee, waarom niet?

5
Bent u voornemens om maatregelen te treffen om gedupeerden van de beschreven handelspraktijken een oplossing te kunnen bieden, zodat zij geen brieven meer ontvangen van Gerecht Incasso wanneer zij gevraagd worden abonnementsgeld te betalen, terwijl deze mensen binnen de bedenktijd aangegeven hebben geen interesse te hebben in de aanbieding van Pretium Telecom?

6
Bent u voornemens om maatregelen te treffen om te voorkomen dat Pretium Telecom in de toekomst zich wederom schuldig maakt aan de beschreven handelspraktijken? Zo nee, waarom niet?

¹ Forum TROS Radar, geraadpleegd op 6 oktober 2009
<http://forum.www.trosradar.nl/viewtopic.php?f=25&t=23373&start=0>

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 29 oktober 2009)

1
Ja.
2 en 3
Op 7 maart jl. heeft de Consumentenautoriteit naar buiten

gebracht dat zij Pretium Telecom een boete heeft opgelegd voor de manier waarop het bedrijf via de telefoon klanten werft. Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit in dat besluit het bedrijf drie lasten onder dwangsom opgelegd om ervoor te zorgen dat de wervingspraktijk in overeenstemming wordt gebracht met de geldende wettelijke regels. Pretium Telecom heeft tegen dit besluit bezwaar ingediend. In mei heeft de Consumentenautoriteit bekendgemaakt dat zij na een controle had vastgesteld, dat Pretium Telecom doorgaat met het op onjuiste wijze werven van klanten voor vastnet telefoonabonnementen. Na onderzoek van door callcenters in opdracht van Pretium Telecom gevoerde gesprekken heeft de toezichthouder een veelvuldige overtreding geconstateerd van de regel dat het bedrijf dat klanten werft per telefoon aan het begin van het gesprek duidelijkheid moet verschaffen over zijn identiteit en het commerciële doel van zijn telefoontje. Omdat de Consumentenautoriteit in haar eerdere besluit het bedrijf heeft gelast haar telefonische werving conform de regels aan te passen, verbeurt het bedrijf hiermee dwangsommen. Inmiddels heeft de Consumentenautoriteit deze dwangsommen ook gevorderd. De Consumentenautoriteit heeft kennisgenomen van de signalen die voorwerp zijn van de door u gestelde vragen. Deze signalen vormden echter geen onderwerp van de eerder opgelegde boete. Het oordeel of er

sprake is van strijd met de wet is aan rechter of de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit doet geen mededelingen over al dan niet lopende onderzoeken.

4, 5 en 6

In artikel 7:46i BW, eerste lid, in combinatie met artikel 7:46d, eerste en derde lid, BW staat dat in het geval van ontbinding van de overeenkomst de consument recht heeft op kosteloze teruggave van hetgeen door hem onverschuldigd aan de verkoper is betaald. Verder geldt dat wanneer een overeenkomst is herroepen door de consument binnen de daarvoor gestelde termijn van 7 dagen, er geen sprake meer is van een overeenkomst tussen de verkoper en de consument. Een consument hoeft in zo'n geval dus niet te betalen indien deze wordt aangemaand door een incassobureau.

Indien een consument van mening is dat er ten onrechte een aanmaning is gestuurd door een incassobureau, dan kan de consument hier tegen bezwaar maken bij de verkoper en bij het incassobureau. De consument zou zijn bezwaar kunnen onderbouwen door een bewijsstuk van herroeping te overleggen. Een consument die schriftelijk de overeenkomst met de verkoper heeft ontbonden, overlegt bijvoorbeeld een kopie van de opzegbrief. Een consument die per aangetekende brief heeft opgezegd, overlegt het bewijs hiervan.

Daarnaast kan de consument naar de Geschillencommissie Telecom of naar de rechter.

Ik ben van mening dat de huidige wet- en regelgeving voldoende waarborgen omvatten om de consument te beschermen wanneer deze zijn overeenkomst wil ontbinden. Verder kan de consument op ConsuWijzer informatie vinden over zijn rechten bij telemarketing. Pretium Telecom heeft desgevraagd aangegeven dat Pretium Telecom alleen klanten aanmaant die een rechtsgeldige overeenkomst met Pretium Telecom zijn aangegaan en de diensten van Pretium Telecom hebben afgenomen, maar desondanks om welke reden dan ook (blijven) weigeren de facturen te voldoen. Pretium Telecom geeft aan dat consumenten die binnen de bedenktijd van hun recht op ontbinding gebruik maken, geen klant worden bij Pretium Telecom. Of de

handelspraktijken van Pretium Telecom desondanks in strijd zijn met de huidige wet- en regelgeving laat ik aan het oordeel van de Consumentenautoriteit en de rechter.