

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

2222

Vragen van de leden **Gesthuizen** (SP) en **Vos** (PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *misleidende verkooptechnieken van Pretium Telecom*. (Ingezonden 30 maart 2009)

- 1 Kent u de bijgevoegde opname van een telefoongesprek tussen een verkooptster van Pretium Telecom en een attente consument?¹
- 2 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster dat Pretium Telecom het administratieve gedeelte van KPN overneemt?
- 3 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster dat Pretium Telecom niet op tv is geweest en dat dit een geheel andere firma moet zijn geweest?
- 4 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster dat zij niet bekend is met de Consumentenbond?
- 5 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster dat zij de tarieven voor de consument

mag verlagen, nog voordat zij vermeld heeft dat zij niet namens KPN belt?

- 6 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster, dat zij verplicht is telefonisch de gegevens van KPN-klienten te controleren, nog steeds voordat zij vermeld heeft dat zij niet namens KPN belt?

- 7 Wat is uw mening over het feit dat de verkooptster pas vermeldt dat zij van Pretium Telecom is, nadat de consument expliciet gevraagd heeft of de desbetreffende verkooptster namens KPN belt?

- 8 Hoe schat u het waarheidsgehalte van de opmerking van de verkooptster van Pretium Telecom in dat zij belt, omdat haar bedrijf – Pretium Telecom – vele klachten heeft gekregen over de tarieven van een concurrent, namelijk KPN? Acht u dit waarschijnlijk?

- 9 Wat is uw mening over de mededeling van de verkooptster van Pretium dat zij toestemming heeft gekregen van de telecomtoezichthouder om voor de consument zijn tarieven te verlagen?

- 10 Wat is uw algehele mening over dit verkoopgesprek? Deelt u de mening dat het een prestatie van formaat is om zoveel halve waarheden en leugens in een gesprek van nog geen drie minuten te vertellen? Deelt u tevens de mening dat – zonder iets af te doen aan deze prestatie – verkooptactieken als deze kunnen leiden tot grote groepen consumenten die tegen hun wil overstappen naar een andere telecomaانبieder?

- 11 Wat bent u voornemens hieraan te doen? Deelt u de mening dat – gezien de datum van het gesprek – een vernietigend rapport van de Consumentenautoriteit klaarblijkelijk voor sommige bedrijven onvoldoende motivatie is om de bedrijfsvoering te veranderen? Zo ja, wat vindt u van de suggestie om bedrijven die meermaals de regels aangaande telefonische verkoop aan hun laars lappen, in het vervolg nog slechts via schriftelijke ondertekening van een contract, overeenkomsten te laten sluiten?

- 12 Bent u bereid deze vragen vóór het algemeen overleg over Pretium

Telecom op 2 april aanstaande te beantwoorden?

¹ Bijlage ondershands aan bewindspersoon toegezonden.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 3 april 2009)

1

Ik heb kennisgenomen van het geluidsfragment dat u mij ter beschikking heeft gesteld. In het kader van hoor en wederhoor heb ik Pretium Telecom, bij monde van haar advocaat, de vraag voorgelegd of zij kan bevestigen dat dit gesprek is gevoerd door een medewerkster van Pretium Telecom.

Pretium Telecom heeft mij gisteravond, 31 maart jl. schriftelijk laten weten, dat «(...) dit niet een telefoongesprek geweest is dat in opdracht van Pretium Telecom is gevoerd. De beller handelt in ieder geval tijdens het telefoongesprek volledig in strijd met het call script en de instructies van Pretium Telecom. Daarbij is het Pretium Telecom op dit moment nog niet duidelijk wie de beller is en op wiens initiatief wordt gebeld. Uiteraard wil Pretium Telecom dit geval grondig onderzoeken en zal zij hier ook de benodigde tijd in steken».

In het licht van deze reactie vind ik het niet in de rede liggen nader in te gaan op de door u gestelde vragen 2 tot en met 10. Wel kan ik u meedelen dat het besluit van de Consumentenautoriteit van 4 december 2008 onverkort van kracht is, inclusief de drie lasten onder dwangsom die in dit besluit zijn neergelegd. Ik heb de Consumentenautoriteit gevraagd mij voor 1 mei a.s. te informeren of Pretium Telecom de in het besluit geformuleerde lasten nakomt. De schriftelijke reactie van Pretium Telecom zend ik u hierbij als bijlage bij deze brief.¹

2 t/m 10

Zoals ik in het antwoord op vraag 1 heb aangegeven vind ik het niet in de rede liggen de vragen 2 tot en met 10 te beantwoorden, omdat niet is vast te stellen of hier sprake is van een daadwerkelijk door of in opdracht van Pretium Telecom gevoerd gesprek.

11

Vooralsnog wacht ik het oordeel van de Consumentenautoriteit af, of

Pretium Telecom zich houdt aan de lasten onder dwangsom die zij heeft opgelegd gekregen. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, zal de Consumentenautoriteit ongetwijfeld passende maatregelen treffen. Ik heb daarom geen voornemens de Wet Verkoop op afstand dusdanig aan te passen dat bedrijven die zich meermaals niet aan de wet houden, verplicht worden met schriftelijk ondertekende contracten te werken. Voorts wijs ik er op dat in veruit de meeste gevallen waarin de Consumentenautoriteit optreedt, bedrijven hun gedrag in positieve zin aanpassen. Nog deze maand zal ik u de Terugblik op het jaar 2008 van de Consumentenautoriteit sturen. Hierin zal onder meer verslag worden gedaan van de ruim 200 onderzoeken die in 2008 door de Consumentenautoriteit zijn verricht en succesvol zijn afgerond.

12

Ja.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.