

Nieuwe regels voor telemarketing

‘Komt het even gelegen dat ik u bel?’

Per 1 juli mogen bedrijven je niet meer zomaar bellen. Dan treedt namelijk een nieuwe Telecommunicatiewet in werking. Stoppen dan eindelijk al die telefoontjes van energieleveranciers tijdens etenstijd?

Wat verandert er?

Tot 1 juli mogen telemarketeers je bellen, tenzij je daar bezwaar tegen maakt. Dat doe je door je telefoonnummer te registreren in het Bel-me-niet Register. Sta je daar niet in of ben je klant bij het bedrijf, dan mogen telemarketeers je dus bellen. Organisaties mogen je lastigvallen met telefoontjes totdat je je daarvoor zelf afmeldt. Het systeem werkt dus op basis van *opt-out*, zoals we dat noemen. Het uitgangspunt van de aangepaste wet is andersom. Telemarketing bij natuurlijke personen, dus inclusief eigenaars van eenmanszaken zoals freelancers en zzp'ers, mag alleen als zij daar vooraf toestemming voor geven. Dus pas nadat je ermee instemt, mogen organisaties met commerciële, ideële en charitatieve doelen je bellen. Die toestemming geef je automatisch als je ergens klant wordt. En ook kun je die toestemming geven aan organisaties

waarvan je geen klant bent. Daarmee zijn de nieuwe regels dus op basis van *opt-in*.

Verdwijnt het Bel-me-niet Register?

Ja, het Bel-me-niet Register stopt per 1 juli. Vanaf die datum zullen organisaties daar niet meer checken of je niet gebeld wilt worden. In plaats daarvan moeten ze nagaan of je hebt ingestemd met telefonisch contact.

86%

van de consumenten die marketingtelefoontjes krijgen vindt dat vervelend (bron: EZK)

Welke organisaties mogen me vanaf 1 juli nog wel bellen?

Organisaties waarvan je klant bent, mogen je blijven bellen. Om praktische zaken door te spreken, maar ook om vergelijkbare producten en diensten aan te prijzen. En geef je een organisatie expliciet toestemming voor telefonisch contact, dan mag het natuurlijk ook.

Ook belletjes voor deelname aan historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden blijven toegestaan. En instanties waaraan je ooit hebt geschonken, mogen je bellen om donaties te vragen. Ten slotte mogen ook bedrijven waarvan je klant bent geweest je nog bellen.

Tot hoelang na de opzegging mag dat?

De zogenoemde klanttermijn is drie jaar. Die lengte heeft de telemarketingbranche zelf vastgesteld en vastgelegd in de Reclamecode Telemarketing van 2020. Die code is gebaseerd op zelfregulering, het is geen wet. In de Reclamecode staat ook dat adverteerders een uitzondering op die termijn kunnen aanvragen. Mits ze kunnen beargumenteren dat de belangen van hun organisatie zwaarder wegen dan de impact van de telemarketing op consumenten.

Ook is vastgelegd dat telemarketing doordeweeks tot 22 uur in de avond mag plaatsvinden. Dit alles betekent dat een energieleverancier je tot ten minste drie jaar nadat je er wegging nog mag bellen. En dat sommige instanties je dus *nóg* langer achtervolgen. Niet alleen rond etenstijd, maar tot bedtijd aan toe.

Drie jaar, is dat niet wat lang?

Een jaar geleden liet het ministerie van Economische Zaken & Klimaat (EZK) onderzoeken wat consumenten van deze klanttermijn van drie jaar vinden. Twee derde van de consumenten zit na opzegging helemaal niet meer te wachten op telefoontjes. En ongeveer een kwart vindt een termijn van maximaal een jaar nog acceptabel.

Iedereen heeft het recht van verzet, zowel in de huidige als in de nieuwe situatie

Toch gaat staatssecretaris Mona Keijzer mee met de termijn die nu in de Reclamecode staat. Wel houdt ze in de wet de optie open om de termijn te verkorten.

Waar moet ik op letten als ik zulke telefoontjes wil voorkomen?

Organisaties waaraan je toestemming geeft, mogen je dus bellen. Soms geef je daarvoor onbewust toestemming, bijvoorbeeld omdat die toestemming onderdeel is van een wedstrijd of enquête.

De termijn waarvoor die toestemming geldt, is ook nog eens onbeperkt. Bedrijven waaraan je in het verleden al eens toestemming gaf, mogen je na 1 juli dus nog gewoon blijven bellen.

In hoeverre ben ik dan voortaan af van dit soort telefoontjes?

De schatting is dat door de nieuwe wet maar zo'n 20% van het aantal telefoontjes stopt. Door terughoudend te zijn met het weggeven van je telefoonnummer, geef je minder snel (per ongeluk) toestemming om gebeld te worden.

Open je bijvoorbeeld ergens een online account, dan is het invullen van een telefoonnummer niet altijd verplicht. Door het niet in te vullen, verklein je de kans op telefoontjes.

Wat als ik na 1 juli toch gebeld word door een telemarketeer?

Iedereen heeft het zogenoemde recht van verzet, zowel in de huidige als in de toekomstige situatie. Dat recht kun je in elk gesprek uitoefenen en daarmee kun je een eerder afgegeven toestemming intrekken. De bellende organisatie moet dan direct je telefoonnummer uit de belijst verwijderen en mag je niet meer bellen voor commerciële doeleinden.

Belt een organisatie je toch zonder je toestemming? Meld het dan bij toezichthouder Autoriteit Consument & Markt (ACM) via consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer.

Regels voor telemarketeers

Volgens de Reclamecode Telemarketing moeten telemarketeers zich aan de volgende regels houden:

- Bij telefoontjes moet in je scherm een telefoonnummer staan. Je moet dat nummer ook kunnen terugbellen.
- De marketeer moet bij aanvang van het gesprek vertellen wie de adverteerder is en waarom hij belt.
- Hij moet vragen of het gesprek gelegen komt.
- Hij moet vooraf vertellen hoelang het gesprek duurt als hij verwacht dat dat langer dan vijf minuten zal zijn.
- Hij moet het gesprek direct beëindigen als je daarom verzoekt. Daarbij moet hij je wijzen op het recht van verzet.

Wat doe ik als het nummer is afgeschermd?

Volgens de nieuwe Reclamecode Telemarketing, die in 2020 al in werking trad, mogen organisaties niet meer met een afgeschermd nummer bellen. In je scherm moet een werkend telefoonnummer staan. Daarop moet je de adverteerder gratis of tegen gebruikelijke belkosten kunnen terugbellen. Bovendien moet dit nummer bereikbaar zijn. Dat betekent dat je direct een medewerker moet kunnen spreken. Of een opgenomen boodschap hoort waaruit blijkt welke organisatie je belt, wat de url van de website is én dat je je recht van verzet kunt uitoefenen.

Belt de organisatie toch met een geheim nummer? Je telefoonaanbieder kan het nummer, de naam en de adresgegevens van een anonieme beller achterhalen. En moet meewerken aan je verzoek om die gegevens te krijgen. ■

MARTINE KOETSIER, JURIST BIJ DE CONSUMENTENBOND

'Liever helemaal geen verkooptelefoontjes meer'

'De aanpassingen om ongevraagde telefonische verkoop in te dammen, zijn een stap in de goede richting. Maar de termijn van drie jaar dat je nog gebeld kan worden, is te lang. Uit onze enquêtes blijkt dat consumenten bij voorkeur helemaal van verkooptelefoontjes gevrijwaard blijven. Als de klachten met de nieuwe regels niet voldoende afnemen, gaan we ons zeker inzetten voor aanscherping daarvan. Het zou bedrijven sieren als ze alternatieven bedenken, in plaats van door te gaan met iets wat zo veel ergernis oproept.'



Smaakt dit naar **meer**?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

