



## Samenvatting / checklist herziene Code Telemarketing

- Code Telemarketing 2012 → handhaving door Stichting Reclame Code
- Gedragsregels Telemarketing → handhaving door brancheverenigingen DDMA & KSF

### **Code Telemarketing**

De herziene Code geeft een eenduidige standaard voor het bellend bedrijfsleven. Indien een organisatie de regels niet naleeft kunnen consumenten een klachten indienen bij de Stichting Reclame Code. De Code in het kort:

- De Code geldt voor outbound telemarketing (ongevraagde telefonische benadering) met als doel een commercieel, charitatief of ideëel oogmerk.
- De Code is een aanvulling van de Telecommunicatiewet.
- Zowel het bureau als de opdrachtgever (adverteerder) zijn verantwoordelijk voor de uitvoering/naleving van de Code.
- Het is niet toegestaan om consumenten telefonisch te benaderen indien zij in het verleden het Recht van Verzet (RVV) hebben aangevraagd. Ontdubbel altijd het belbestand op deze suppressielijsten voorafgaand aan de campagne.
- Bellen naar consumenten en natuurlijke personen (eenmanszaak, VOF's en maatschappijen) die in het Bel-me-niet register (BMNR) staan opgenomen is enkel toegestaan:
  - Als de contactgegevens zijn verkregen in het kader van een verkoop of schenkingen
  - Bij benadering voor eigen gelijksoortige producten en/of diensten of schenkingen
  - Iemand zelf actief toestemming heeft gegeven om gebeld te worden door bedrijf X.
- In ieder gesprek altijd:
  - De gelegenheidsvraag stellen (komt het gelegen?)
  - Bij ongelegen, gesprek beëindigen en vraag of een ander tijdstip wel schikt en concrete (datum + tijd) terugbelafpraak maken.
  - Geen terugbelafpraak? Dan wijzen op RVV en BMNR.
  - Het oogmerk melden van het telefoongesprek: commercieel, charitatief of ideëel oogmerk
  - Afzender vermelden (naam adverteerder)
  - Aangeven duur gesprek indien vermoedelijke (theoretische) gesprekstijd > = 5 minuten
  - Aanbieden RVV en BMNR (tenzij er sprake is van concrete terugbelafpraak)
- Terugbelafpraak: zorg dat deze concreet is specifiek: onderwerp, datum en tijdsindicatie, omdat een telemarketinggesprek niet gelegen kwam
- Indien de consument het gesprek tussentijds wilt beëindigen, dan moet u hier onmiddellijk gehoor aan geven en wijzen op RVV en BMNR, tenzij de consument de verbinding zelf vroegtijdig verbreekt.



- Het is niet toegestaan om een antwoordapparaat, voicemail of ander randapparatuur in te spreken.
- Er mag enkel worden gebeld op:
  - o Werkdagen tussen 9.00 tot max. 22.00 uur
  - o Zaterdagen tussen 10.00 tot max. 16.00 uur
- Het is niet toegestaan om te bellen:
  - o buiten de bovenstaande tijden
  - o zondag en officieel erkende feestdagen
  - o 5 december, 24 december en 4 mei na 18.30 uur
- Oneerlijke en of misleidende benadering is niet toegestaan.
- Er mogen geen aanbiedingen worden gedaan aan consumenten waarvan de telemarketeer weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze 16 jaar of jonger zijn.
- In ieder telefoongesprek moet de consument worden gewezen op RVV en het BMNR.
- Indien wordt doorverwezen naar de IVR, dan moet dit ondubbelzinnig en duidelijk zijn gemaakt naar de consument. Men moet worden geïnformeerd dat hij zich kan inschrijven voor het RVV en BMNR middels de IVR. Gebruik hiervoor de tekst die door OPTA is goedgekeurd, maar een eigen tekst is toegestaan.
- Als de consument aangeeft geen gebruik te willen maken van de IVR, dan dient de agent het verzoek handmatig te verwerken!
- De Code Telemarketing zal worden geëvalueerd op 1 juli 2013

### **Gedragscode telemarketing**

Naast de Reclamecode is er ook een gedragscode opgenomen in de herziene Code Telemarketing. De gedragscode zal worden gehandhaafd door brancheverenigingen DDMA en KSF. Een samenvatting van de belangrijkste punten uit de gedragscode:

- Het telemarketingbureau dient ervoor te zorgen dat het percentage „abandoned calls“ gemiddeld niet meer bedraagt dan 5% per 24 uur op de bruto calls op de dialer.
- Leden van DDMA en KSF zijn verplicht agents te trainen over de gedragscode, toepasselijke wetgeving en beroepsethische aspecten.
- De gedragscode dient onderdeel te zijn van de agenttraining en moet op regelmatige basis worden getest.

**Let op:** bovenstaande lijst is slechts een opsomming van de belangrijkste issues maar geeft niet de complete gedragscode weer. Check dus altijd de gedragscode voor het complete plaatje.