

Gedragscode voor Telemarketing (GTM)

In deze Gedragscode voor Telemarketing zijn de gedragsregels opgenomen die van toepassing zijn bij Telemarketing door of namens leden van de brancheorganisatie DDMA en KSF. De GTM heeft tot doel dat Telemarketing door de leden wordt ingezet op een verantwoorde manier zodat het vertrouwen van de consument in Telemarketing niet wordt geschaad.

A. De Gedragsregels

Algemeen

I.

In deze Code wordt verstaan onder:

Predictive dialer:

Een predictive dialer is een computersysteem dat automatisch telefoongesprekken opzet en beantwoorde gesprekken direct doorgeschakeld naar een beschikbare telemarketeer.

Abandoned call:

Een telemarketinggesprek dat wordt opgezet door een predictive dialer maar waarvoor geen agent beschikbaar was, om de call vanuit de dialer naar door te verbinden, met als gevolg de totstandkoming van een verbinding met de consument zonder dat dit gesprek aan het callcenter wordt aangeboden.

Bruto call:

Een door de dialer opgezette contactpoging

II.

Het opzetten van telemarketingacties gaat uit van het principe dat de “beller betaalt”.

Wet- en regelgeving

III.

Telemarketing dient in overeenstemming te zijn met de GTM waaronder de Code Telemarketing 2012 en wet- en regelgeving, in het bijzonder maar niet beperkt tot de Telecommunicatiewet, Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet Oneerlijke Handelspraktijken en de Wet verkoop op afstand, voor zover deze Telemarketing betreffen.

(Contractuele) Aansprakelijkheid

IV.

Telemarketingbureaus en adverteerders zijn beiden verantwoordelijk voor het uitvoeren van telemarketing conform de Telecommunicatiewet en de Gedrags- en Code Telemarketing 2012.

V.

Bij een klacht kan het bepaalde in de contractuele relatie tussen adverteerder en/of telemarketingbureau met betrekking tot de uitvoering van telemarketing – indien strijdig met of afwijkend van deze Code - een consument niet worden tegengeworpen.

Abandoned Calls

VI.

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.

Interactive Voice Response-systeem (IVR)

VII.

Er is een standaard IVR tekst opgesteld, waarmee de consument in de IVR gewezen wordt op het Recht van verzet en het Bel-me-niet register.

Gebruik van deze tekst wordt dringend geadviseerd. (DOWNLOAD!/te vinden)

Indien de voorbeeldtekst niet wordt gebruikt, biedt het telemarketingbureau/de adverteerder in de IVR minimaal de volgende mogelijkheden aan de consument:

- Opt-out voor benadering door de adverteerder, die de consument heeft benaderd
- Opname in het Bel-me-niet-register met deeluitschrijvingen
- Opname in het Bel-me-niet-register met totaaluitschrijving

Training en opleiding telemarketeers

VIII.

- Adverteerder en telemarketingbureau dienen er zorg voor te dragen dat telemarketeers een instructie krijgen conform de regels van deze Gedragscode, toepasselijke wetgeving en beroepsethische aspecten van een behoorlijke benadering van consumenten. Tevens dienen zij ervoor zorg te dragen dat de telemarketeers de essentie van deze Gedragscode en de toepasselijke wetgeving kennen, door deze onderdeel te maken van de training van de telemarketeer en deze kennis vervolgens op regelmatige basis te testen bij de telemarketeer.
- Adverteerder en telemarketingbureau dienen de telemarketeer te instrueren dat deze geen aanbiedingen doet aan consumenten waarvan hij weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze handelingsonbekwaam zijn.
- Een samenvatting van de Reclamecode Telemarketing met daarin de zaken die tijdens het voeren van het telemarketinggesprek essentieel zijn, dient binnen handbereik van de telemarketeer te zijn.

Overtreding van de Gedragsregels (A)

- Iedere overtreding van de gedragsregels door leden van de brancheverenigingen die deze GTM onderschrijven, zal ter beoordeling worden voorgelegd aan het bestuur van de verenigingen of een ander daartoe door de vereniging bevoegd orgaan.
- De brancheverenigingen zullen conform de statuten en/of eigen procedurele regels overtredingen sanctioneren.
- De brancheverenigingen kunnen overwegen tegen een lid of niet-lid een actie te starten teneinde de beroepsethiek te waarborgen.

Overtreding van de CTM (B)

- Iedere overtreding van de CTM door de leden van de brancheverenigingen die de GTM onderschrijven zal worden afgehandeld conform de statuten en procedures van de Stichting Reclame Code.
- De brancheverenigingen kunnen conform de statuten en/of eigen procedurele regels de door de SRC vastgestelde overtredingen van de CTM (mede) sanctioneren.

De GTM treedt in werking op 1 juli 2012 en zal een jaar na de inwerkingtreding worden geëvalueerd en waar nodig periodiek worden bijgesteld.