

## Samenvatting

# DDMA-Handboek 'Telemarketing: Wet en werkelijkheid' ontwart Telecommunicatiewet

**De handhaving van het iets meer dan drie jaar oude Bel-me-niet Register, met ruim 7,5 miljoen telefoonnummers, leidt tot een stroom aan boetes, waarschuwingen en zorgt nog voor veel discussie onder contactcenters, adverteerders en juristen. Er is wetgeving, zelfregulering en een standpunt van de toezichthouder. Feit is dat de OPTA voor 1,2 miljoen euro aan boetes oplegde aan organisaties die in overtreding gingen.**

Om opheldering te bieden aan de branche publiceert DDMA het handboek 'Telemarketing: Wet en werkelijkheid'. In dit handboek wordt een vertaalslag gemaakt van de juridische materie naar de beroepspraktijk. Het biedt de (tele)marketeer de handvatten waar de branche al zo lang naar op zoek is. Nooit eerder is er zo'n uitgebreid naslagwerk geproduceerd dat alle wet- en regelgeving bundelt en dit vervolgens vertaalt naar hoe marketeers gebruik kunnen maken van telemarketing in hun communicatiestrategie, inclusief stroomschema's, checklists en begrippenlijst. Een samenvatting.

### **De wet geldt niet voor ieder telefoongesprek**

De Telecomwet en de Code Telemarketing gelden niet voor ieder telefoongesprek. De Wet en de Code stellen regels voor ongevraagde communicatie met een commerciële, charitatieve of ideële boodschap aan natuurlijke personen (consumenten, maatschappen, ZZP'ers, VOF's, et cetera).

Dit betekent dat de wet niet geldt als:

- De consument u belt (inbound);
- U belt met rechtspersonen (stichtingen, verenigingen, B.V.'s en N.V.'s);
- U belt met een boodschap die niet commercieel, charitatief of ideëel van aard is;
- De consument u heeft gevraagd hem te bellen met een aanbod.

### **Bij gevraagde communicatie geen Bel-me-niet**

De wet geldt niet bij gevraagde communicatie. Maar voor veel bedrijven is onduidelijk wanneer dit het geval is. Volgens OPTA is dit als een consument ondubbelzinnig en op eigen initiatief verzoekt om communicatie. Dit betekent allereerst dat 'de vraag' niet verstoep mag zijn in Algemene Voorwaarden of een Privacy Statement. Er moet duidelijk en helder gecommuniceerd worden over de aanbieder, het aanbod, het kanaal en de frequentie.

### **Wat zegt de wet?**

Als u ongevraagd consumenten belt met een aanbod geldt de wet wel. De regels verplichten bedrijven die telemarketing voor de consumentenmarkt inzetten:

- Hun belbestanden te ontdebelen met het Bel-me-niet Register;
- Hun belbestanden te ontdebelen met de eigen Recht-van-verzetlijst;
- De consument in ieder gesprek actief te wijzen op het Bel-me-niet Register en hem hierin op te nemen als hij dit wenst;
- De consument in ieder gesprek te wijzen op zijn Recht van Verzet en op te nemen op een Recht-van-Verzetlijst als hij hier gebruik van maakt.

### **Uitzondering: (klant)relatie**

De wet benoemt één uitzondering op de verplichting te ontdebelen: namelijk wanneer u het telefoonnummer van de consument hebt gekregen 'in het kader van de verkoop' en u dit gebruikt om 'eigen en gelijksoortige producten of diensten' aan te bieden. In de volksmond wordt dit ook wel de uitzondering van de klantrelatie genoemd. Want wanneer is nu precies sprake van een kader van verkoop en eigen producten? Mag u zomaar telefoonnummers uitwisselen met een dochteronderneming? En heeft u de consument bij het registreren wel geïnformeerd en het Recht van Verzet geboden, zoals de wet voorschrijft?

### **Praktijkvragen**

In het handboek komen tevens veel vragen aan de orde die DDMA uit de praktijk heeft ontvangen, zoals:

#### **- Verrijking contactgegevens**

Wanneer een organisatie contactgegevens van klanten verrijkt met telefoonnummers, moeten deze verrijkte telefoonnummers dan worden ontdebeld met het Bel-me-niet Register bij een te houden telemarketingactie?

#### **- Bedrijf in het buitenland**

Wanneer uw bedrijf in het buitenland gevestigd is en in Nederland telefonisch consumenten wil benaderen, dient uw bedrijf zich dan aan dezelfde voorwaarden te houden als een Nederlands bedrijf of gelden er uitzonderingen?

#### **- IVR**

Hoe dient u een IVR aan te kondigen? Wat dient u te doen als een consument tijdens het telemarketinggesprek - voor dat de IVR wordt gestart - al aangeeft dat hij niet meer gebeld wil worden, of dat hij ingeschreven wil worden in het Bel-me-niet Register?

**Bestellen handboek**

Het handboek, geschreven door Henk Bultena (Juridisch medewerker DDMA) en Jitty van Doodewaerd (Compliance Officer DDMA) in samenwerking met de DDMA Commissies Regelgeving & Telemarketing, is vanaf nu door niet-leden te bestellen voor een bedrag van € 199,-. DDMA-leden kunnen extra handboeken bestellen voor 49,95 via [www.ddma.nl](http://www.ddma.nl)