

Standaardteksten Recht van Bezwaar voor oud-klanten, klanten en opt-ins – te gebruiken in gesprekken door callcenter-agents

Dit zijn standaardteksten, waarmee callcenter-agents consumenten kunnen helpen bij het gebruik van het recht van bezwaar. Gebruik van deze tekst wordt dringend geadviseerd.

Oud-Klant

- Meneer/Mevrouw, wat vervelend om te horen dat u liever niet gebeld wordt. Wij mogen u bellen omdat u in het verleden klant/deelnemer/donateur bent geweest bij ons. Wanneer u ook door een organisatie waar u klant bent geweest niet benaderd wenst te worden kunt u gebruik maken van uw recht van bezwaar. Wanneer u dat wenst kan ik dat bij deze in orde maken. Dan wordt u door onze organisatie niet meer gebeld, tenzij u ons daar later weer toestemming voor geeft. Indien u zich afmeldt dan willen we u bedanken voor onze samenwerking.
- Of
Dan wordt u door onze organisatie, tenzij u hier expliciet toestemming voor geeft, niet meer gebeld.
- Of
Mocht u in de toekomst toestemming geven kan het zijn dat u naar aanleiding van deze toestemming opnieuw benaderd zal worden.

Klant

- Meneer/Mevrouw, wat vervelend om te horen dat u liever niet gebeld wordt. Wij mogen u bellen omdat u klant/deelnemer/donateur bent bij ons. Wanneer u ook door een organisatie waar u klant bent niet benaderd wenst te worden kunt u gebruik maken van uw recht van bezwaar. Wanneer u dat wenst kan ik dat bij deze in orde maken. Indien u zich afmeldt dan willen we u bedanken voor onze samenwerking.
- Mocht u in de toekomst hernieuwde toestemming geven kan het zijn dat u naar aanleiding van deze toestemming opnieuw benaderd zal worden.

Opt-in/lead

- Meneer/Mevrouw, wat vervelend om te horen dat u liever niet gebeld wordt. Wij mogen u bellen omdat u daar toestemming voor heeft gegeven. U heeft deze toestemming gegeven(herkomst omschrijven). Wanneer u niet meer benaderd wenst te worden kunt u deze toestemming intrekken of gebruik maken van uw recht van bezwaar. Wanneer u dat wenst kan ik dat bij deze in orde maken. Dan wordt u door onze organisatie niet meer gebeld, tenzij u ons daar opnieuw toestemming voor geeft.
- Mocht u in de toekomst hernieuwde toestemming geven kan het zijn dat u naar aanleiding van deze toestemming opnieuw benaderd zal worden.

Als consument doorvraagt naar exacte uiting waar toestemming gegeven is, noteer de gegevens en geef de consument aan dat zij hierop een schriftelijke reactie ontvangen indien deze info in het gesprek niet voorhanden is. Zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen.