

# REGELING BALANSTOETS TELEMARKETING

## Toelichting

Per 1 maart 2020 is de zelfreguleringscode Code Telemarketing (CTM) onderdeel van de Nederlandse Reclamecode (**Code Telemarketing**) en daarmee handhaafbaar door de Reclamecode Commissie (**RCC**). In de Code Telemarketing is bepaald dat een maximum klanttermijn van drie jaar geldt voor telemarketing-gesprekken na afloop van een lopende dienstenovereenkomst, donateurschap of na laatste afname van een product of dienst. Organisaties en sectoren moeten via een zogenoemde “balanstest” alle relevante factoren afwegen om een redelijke termijn voor een klantrelatie te bepalen.

Organisaties en sectoren kunnen bij de onafhankelijke Commissie Balanstoets Telemarketing (**Commissie**) een uitzondering op en verlenging van de maximum klanttermijn van 3 jaar aanvragen door middel van het indienen van een beargumenteerde afweging van de belangen tussen de impact op de consument en de belangen van de sector of organisatie. De Commissie beoordeelt de gemotiveerde verzoeken en brengt op basis daarvan en na weging van de in het geding zijnde belangen, een advies uit. Dit advies kan door de RCC worden gebruikt bij de beoordeling van een klacht. Ook Autoriteit Consument & Markt (**ACM**) kan het advies van de Commissie opvragen.

Deze zelfreguleringsregeling Commissie Balanstoets Telemarketing (**Regeling**) geldt voor verzoeken die de Commissie van organisaties en sectoren ontvangt voor een uitzondering op en verlenging van de maximum klanttermijn van 3 jaar. De Commissie zal onderhavige Regeling volgen.

## 1. Definities

- 1.1. In deze Regeling hebben onderstaande begrippen de betekenis die daarbij wordt gegeven indien zij met een hoofdletter worden geschreven:

**Commissie:** Commissie Balanstoets Telemarketing

**Klanttermijn:** de periode waarbinnen Telemarketinggesprekken zijn toegestaan die begint te lopen de dag na het einde van een overeenkomst tot de levering van een product of dienst, na een donatie of na het einde van een doorlopende reeks donaties;

**Telemarketing:** het planmatig en systematisch gebruik maken van het telefoongesprek om ongevraagd aan consumenten goederen, diensten of denkbeelden aan te prijzen; hieronder wordt mede verstaan het vragen van diensten. Hieronder wordt echter niet verstaan het gebruik van het telefoongesprek voor deelname aan onderzoek voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden

**Telemarketinggesprek:** het gesprek waarin Telemarketing wordt toegepast;

**Vergoeding:** de vergoeding verschuldigd voor het in behandeling nemen van het Verzoek, welke wordt vastgesteld door de DDMA en ten hoogste kostendekkend zal zijn;

- Verzoek:** een verzoek aan de Commissie tot het beoordelen van de Klanttermijn voor specifieke goederen, diensten of donaties op een in het verzoek opgenomen termijn van meer dan drie jaar;
- Verzoeker:** degene die een Verzoek indient;
- Website:** de website onder de URL [www.balanstoetstelemarketing.nl](http://www.balanstoetstelemarketing.nl) waarop Verzoeken kunnen worden ingediend.

## 2. Verzoek

- 2.1. Het Verzoek wordt ingediend op de wijze zoals is aangegeven op de Website..
- 2.2. De Commissie bevestigt de ontvangst van het Verzoek en bericht de Verzoeker dat het Verzoek in behandeling zal worden genomen na ontvangst van betaling van de Vergoeding aan DDMA. De betalingstermijn is veertien dagen na de dagtekening van de indiening van het Verzoek.
- 2.3. Het Verzoek bevat in elk geval:
- een duidelijke aanduiding van het goed, de dienst of donatie waar het Verzoek betrekking op heeft;
  - de gewenste Klanttermijn;
  - een onderbouwing voor de gewenste Klanttermijn, waaronder tenminste de afweging tussen de belangen van de organisatie of sector en die van de klant, alsmede een beschrijving van de wijze waarop de belangen van de consument worden gewaarborgd.
- 2.4. Indien het Verzoek op het eerste gezicht niet of niet volledig voldoet aan de hierboven genoemde eisen, kan de Commissie de Verzoeker in de gelegenheid stellen binnen een door de Commissie te bepalen termijn het Verzoek aan te vullen of te wijzigen.
- 2.5. Indien het Verzoek betrekking heeft op meerdere producten, diensten en/of donaties kan de Commissie indien zij daar aanleiding toe ziet, Verzoeker vragen het Verzoek te splitsen of het deels in te trekken. Verzoeker betaalt per afgesplitst Verzoek de Vergoeding. De betalingstermijn is veertien dagen na indiening van het afgesplitste Verzoek.

## 3. Behandeling

- 3.1. De Commissie streeft ernaar advies te verstrekken binnen tien weken na ontvangst van de betaling.
- 3.2. De Commissie kan de Verzoeker de gelegenheid geven zijn Verzoek nader schriftelijk toe te lichten en nadere bewijsstukken aan te leveren.
- 3.3. De Commissie kan de Verzoeker de gelegenheid geven het Verzoek mondeling toe te lichten, onder voorwaarde dat de Verzoeker binnen veertien dagen na dagtekening van de bevestiging van de afspraak tot mondelinge toelichting een nadere Vergoeding betaalt. Ter voorbereiding daarop kan de Verzoeker tot uiterlijk vijf dagen voor de dag

waarop de mondelinge toelichting zal worden gegeven nadere bewijsstukken of andere stukken indienen.

- 3.4. De Verzoeker kan zich laten bijstaan, dan wel laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 3.5. De Commissie geeft met inachtneming van het geldende recht een advies. De Commissie oordeelt zonder last of ruggenspraak.

#### **4. Voorzittersadvies**

- 4.1. Indien de Commissie daar aanleiding toe ziet kan zij eenvoudige Verzoeken laten behandelen door alleen de voorzitter van de Commissie. Van zo'n eenvoudig Verzoek kan onder meer sprake zijn indien de Commissie reeds op een vergelijkbaar Verzoek heeft besloten.
- 4.2. Indien de voorzitter een afwijzing als advies geeft, kan de Verzoeker binnen 30 dagen na de dagtekening van het afwijzende advies verzoeken dat de voltallige Commissie het Verzoek (her)beoordeelt, mits de Verzoeker opnieuw de Vergoeding betaalt. Indien de voltallige Commissie een positief advies heeft, dan zal de aanvullende Vergoeding worden terugbetaald.

#### **5. Advies**

- 5.1. Het advies van de Commissie is gemotiveerd en kan een toewijzing, een afwijzing of een gewijzigde toewijzing van het Verzoek inhouden. Het advies vermeldt tevens de periode gedurende welke het besluit geldig is.
- 5.2. Tegen het advies van de Commissie is geen beroep mogelijk.
- 5.3. De Commissie zal bij de adviezen die een (gewijzigde) toewijzing inhouden in elk geval publiceren de naam van de Verzoeker en welke Klanttermijn uit het advies voortvloeit.
- 5.4. De Commissie zal voorts de relevante inhoud van de adviezen die een (gewijzigde) toewijzing inhouden anoniem publiceren.
- 5.5. Alvorens tot publicatie van (delen van) het advies over te gaan, stelt de Commissie de Verzoeker in de gelegenheid te controleren of het advies geen bedrijfsvertrouwelijke gegevens bevat. Verzoeker kan tegen de publicatie van de delen die dergelijke informatie volgens Verzoeker bevatten bezwaar maken met een deugdelijke motivering waarbij redelijke gronden worden aangevoerd. De Commissie beslist binnen vier weken op een dergelijk bezwaar. De Commissie kan delen die vertrouwelijke informatie bevatten onleesbaar maken.

#### **6. Herziening**

- 6.1. De Commissie is bevoegd haar advies in te trekken of te wijzigen indien door nieuwe feiten, nieuwe relevante wet- en regelgeving en/of nieuwe jurisprudentie een

herbeoordeling van het Verzoek zonder twijfel zou leiden tot een andere Klanttermijn. De Commissie trekt haar advies niet in dan nadat de Verzoeker in de gelegenheid is gesteld zijn visie daarop te geven. De Verzoeker is voor deze herzieningsprocedure geen Vergoeding verschuldigd.

## **7. ACM/SRC**

- 7.1. Indien de Autoriteit Consument en Markt (ACM) of de Stichting Reclame Code (SRC) toegang wil tot het volledige advies ten behoeve van de oordeelsvorming van deze instellingen, zal de Commissie die toegang verlenen.

## **8. Geheimhouding**

- 8.1. De Commissie behandelt de bedrijfsgevoelige gegevens, evenals eventuele persoonsgegevens, van de Verzoeker vertrouwelijk.
- 8.2. De Commissie noch haar leden en de secretaris zullen zich op enigerlei wijze in het openbaar uitlaten over lopende Verzoeken of over procedures of onderzoeken die bij ACM of SRC aanhangig zijn indien die betrekking hebben op een Verzoek waarover de Commissie een advies heeft gegeven.

## **9. Aanvullingen en wijzigingen**

- 9.1. Deze Regeling wordt gepubliceerd op de Website van de Commissie.
- 9.2. De Commissie kan in aanvulling op de Regeling een of meer aanvullende reglementen of richtlijnen vaststellen waarin termijnen en andere elementen van de besluitvorming, het Verzoek en de behandeling daarvan worden vastgesteld. Deze worden gepubliceerd op de Website. De aanvullende reglementen of richtlijnen mogen niet strijdig zijn met deze Regeling of de Code Telemarketing (CTM)
- 9.3. DDMA, gehoord hebben de Commissie, kan deze Regeling wijzigen. De gewijzigde Regeling gaat in dertig dagen nadat de herziene Regeling op de Website wordt gepubliceerd.