

REGELING BALANSTOETS TELEMARKETING

Toelichting

Per 1 maart 2020 is de zelfreguleringscode Code Telemarketing 2020 (hierna: Code Telemarketing of CTM) onderdeel van de Nederlandse Reclamecode en daarmee handhaafbaar door de Reclamecode Commissie (RCC). In de Code Telemarketing is bepaald dat voor telemarketing-gesprekken een maximum klanttermijn van drie jaar na afloop van een lopende dienstenovereenkomst, donateurschap of na laatste afname van een product of dienst geldt.

Adverteerders kunnen bij een (onafhankelijke) Klanttermijn Commissie, hierna verder de Commissie Balanstoets Telemarketing (of kortweg de CBT of de Commissie) genoemd, een uitzondering op de maximum klanttermijn van 3 jaar aanvragen door middel van het indienen van een beargumenteerde afweging waarbij de adverteerder de belangen van de impact op de consument afweegt tegenover de belangen van zijn organisatie. De Commissie beoordeelt het gemotiveerde verzoek om een uitzondering op de maximum klanttermijn van drie jaar en brengt op basis daarvan een advies uit. Dit advies kan door de RCC worden gebruikt bij de beoordeling van een klacht en ook de Autoriteit Consument & Markt (ACM) kan het advies van de Commissie opvragen, tenzij andere verplichtingen aan de zijde van de Commissie zich hiertegen verzetten.

Deze Regeling over aanvragen bij de Commissie Balanstoets Telemarketing (Regeling) geldt voor verzoeken die de Commissie van organisaties ontvangt voor een uitzondering op de maximum klanttermijn van 3 jaar. De Commissie zal onderhavige Regeling volgen.

1. Definities

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;
- Oordeel:** slotsom van de Commissie
- 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, als bedoeld in artikel 89 AVG;
- Telemarketinggesprek:** het gesprek waarin Telemarketing wordt toegepast;
- Vergoeding:** de vergoeding verschuldigd voor het in behandeling nemen van het Verzoek door de Commissie, dan wel de vergoeding verschuldigd in geval van

mondelijke toelichting van het Verzoek, welke wordt vastgesteld door de DDMA en ten hoogste kostendekkend zal zijn;

Verzoek: een aanvraag tot uitzondering op de (maximum) klanttermijn voor specifieke goederen, diensten of donaties, van 3 jaar alsmede tot advies 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 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 en de belangen, rechten en vrijheden, waaronder met name het recht op bescherming van persoonsgegevens van de consument, alsmede een beschrijving van de wijze waarop de rechten, vrijheden en 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 een Vergoeding per (afgesplitst) Verzoek. De betalingstermijn is veertien dagen na indiening van het (afgesplitste) Verzoek.

3. Behandeling

3.1. De Commissie streeft ernaar tot een Oordeel te komen en advies te verstrekken binnen tien weken na ontvangst van de betaling.

- 3.2.** De Commissie kan de Verzoeker in elk stadium van haar behandeling van het verzoek de gelegenheid geven het 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 behandelt de aanvraag, alsmede komt tot haar Oordeel, met inachtneming van geldend recht en regelgeving. 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 tot het Oordeel komt dat de gevraagde uitzondering op de (maximum) klanttermijn niet gerechtvaardigd is, kan de Verzoeker binnen 30 dagen na de dagtekening van dit Oordeel verzoeken dat de voltallige Commissie het Verzoek (her)beoordeelt, mits de Verzoeker opnieuw de Vergoeding betaalt. Indien de voltallige Commissie, in afwijking van het voorzittersadvies, tot het Oordeel komt dat de uitzondering, al dan niet in gewijzigde vorm, wel gerechtvaardigd is, dan zal de aanvullende Vergoeding worden terugbetaald.

5. Oordeel

- 5.1.** Het Oordeel van de Commissie is gemotiveerd en kan inhouden dat de uitzondering gerechtvaardigd is, niet gerechtvaardigd is of in gewijzigde vorm gerechtvaardigd is.
- 5.2.** In geval van wijzigingen bij Verzoeker, wijzigingen in wet- en regelgeving of andersoortige significante wijzigingen, zal de Klanttermijn opnieuw beoordeeld moeten worden.
- 5.3.** Tegen het Oordeel van de Commissie is geen beroep mogelijk.
- 5.4.** De Commissie zal, voor zover mogelijk en passend, de relevante inhoud van het Oordeel dat een (gewijzigde) toewijzing inhoudt geanonimiseerd publiceren.
- 5.5.** Alvorens tot publicatie van (delen van) het Oordeel over te gaan, stelt de Commissie de Verzoeker in de gelegenheid te controleren of het Oordeel 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 Oordeel geheel of gedeeltelijk 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 ander Oordeel. De Commissie trekt haar Oordeel 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 Oordeel van de Commissie ten behoeve van de oordeelsvorming van deze instellingen, zal de Commissie die toegang verlenen, tenzij andere verplichtingen zich hiertegen verzetten.

8. Geheimhouding

8.1. De Commissie behandelt de bedrijfsgevoelige gegevens, evenals eventuele persoonsgegevens, van de Verzoeker vertrouwelijk.

8.2. De leden noch de secretaris van de Commissie zullen zich op enigerlei wijze in het openbaar uitlaten over lopende, of behandelde Verzoeken of over procedures of onderzoeken die bij ACM of SRC aanhangig zijn indien die betrekking hebben op een Verzoek waarover de Commissie een Oordeel heeft gegeven.

9. Aanvullingen en wijzigingen

9.1. Deze Regeling wordt gepubliceerd op de Website van de Commissie.

9.2. In aanvulling op deze Regeling is er ook een Regeling met betrekking tot de Commissie Balanstoets Telemarketing.

9.3. De Commissie kan in aanvulling op deze Regeling een of meer aanvullende regelingen 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 regelingen of richtlijnen mogen niet strijdig zijn met deze Regeling of de Code Telemarketing (CTM)

9.4. DDMA, gehoord hebbende de Commissie, kan deze Regeling wijzigen. De gewijzigde Regeling gaat in dertig dagen nadat de herziene Regeling op de Website wordt gepubliceerd.