

REGELING COMMISSIE 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 3 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 met betrekking tot de Commissie Balanstoets Telemarketing (Regeling) geldt voor verzoeken die de Commissie van organisaties 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;

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

mondelingen 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. Benoeming en samenstelling Commissie

- 2.1. De Commissie Balanstoets Telemarketing bestaat uit maximaal zeven leden, te weten een onafhankelijk voorzitter en zes roulerende leden.
- 2.2. Het DDMA bestuur benoemt de leden na voordracht van de Commissie.
- 2.3. De Commissie bepaalt dat minimaal drie leden, waaronder de voorzitter, betrokken zijn bij een Verzoek. Het aantal leden betrokken bij een Verzoek zal altijd oneven zijn.
- 2.4. Iedere benoeming van een lid behoeft voorafgaande goedkeuring van het bestuur van de DDMA die deze goedkeuring slechts zal weigeren indien er sprake is van in haar ogen duidelijk onvoldoende kwalificaties, dan wel indien zij gegronde redenen heeft te twijfelen aan de onafhankelijkheid of integriteit van de betreffende kandidaat. De Commissie en het bestuur van de DDMA behandelen de benoemingsprocedure vertrouwelijk.
- 2.5. De leden van de Commissie worden benoemd voor een termijn van vijf jaar. Deze termijn kan door de Commissie voor een lid eenmalig verlengd worden met twee jaar.
- 2.6. De voorzitter van de Commissie wordt eveneens benoemd voor een termijn van vijf jaar. Deze termijn kan door de Commissie eenmalig verlengd worden met twee jaar.

3. Onafhankelijkheid Commissie

- 3.1. De Commissie opereert onafhankelijk en onpartijdig.
- 3.2. Een lid van de Commissie met een tegenstrijdig belang, maakt daar melding van bij de voorzitter en wordt niet betrokken bij de behandeling van het Verzoek. Datzelfde geldt voor een lid indien een schijn van belangenverstremgeling zich voordoet. Het in dit lid bepaalde geldt ook voor de secretaris.
- 3.3. De voorzitter met een tegenstrijdig belang, maakt daar melding van bij de overige leden van de Commissie en wordt niet betrokken bij de behandeling van het Verzoek. Datzelfde geldt

voor de voorzitter indien een schijn van belangenverstrengeling zich voordoet.

- 3.4. Indien het bepaalde in de voorgaande leden ertoe leidt dat de voorzitter, een lid of de secretaris niet bij de behandeling van een verzoek betrokken kan worden, kan de Commissie tijdelijk een lid benoemen tot voorzitter ten aanzien van het specifieke Verzoek, de voorzitter of een lid van de Commissie laten vervangen door een ander lid van de Commissie bij de behandeling van het specifieke Verzoek of een alternatieve secretaris benoemen ten behoeve van de afhandeling van het betreffende Verzoek.
- 3.5. De Commissie, de voorzitter, de leden, de secretaris, noch het bestuur van de DDMA kunnen op enigerlei wijze in of buiten rechte aansprakelijk worden gesteld en/of gehouden voor (fouten in) een Oordeel of advies of (fouten in) de gevolgde procedure.

4. Behandeling Verzoek

- 4.1. De Commissie besluit bij meerderheid van de commissieleden betrokken bij een Verzoek.

5. Einde van het lidmaatschap van de Commissie

- 5.1. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. Bedanken;
 - c. Overlijden;
 - d. Bij kennelijk disfunctioneren na overleg met het DDMA bestuur bij een besluit met meerderheid van stemmen van de overige leden van de Commissie.

6. Ondersteuning

- 6.1. De Commissie wordt ondersteund door een secretaris met voldoende relevante juridische kennis.
- 6.2. De secretaris wordt aangesteld in samenspraak tussen de voorzitter van de Commissie en het bestuur van de DDMA.
- 6.3. De secretaris werkt namens en voor de Commissie en rapporteert aan de voorzitter van de Commissie.
- 6.4. De DDMA levert administratieve en facilitaire ondersteuning.

7. Vacatiegeld en vergoedingen

- 7.1. De voorzitter en de leden van de Commissie ontvangen een financiële vergoeding. Het bestuur van DDMA bepaalt de hoogte van de Vergoeding en de wijze waarop de

vergoeding wordt vastgesteld.

- 7.2. De secretaris van de Commissie ontvangt een door het bestuur van DDMA te bepalen vergoeding.

8. Aanvullingen en wijzigingen

- 8.1. Deze Regeling wordt gepubliceerd op de Website van de Commissie.
- 8.2. Naast deze Regeling is er ook een Regeling over aanvragen bij de Commissie Balanstoets Telemarketing.
- 8.3. 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).
- 8.4. Het bestuur van 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.