

BIRD & BIRD

PER TELEFAX 070 – 379 61 54
EN PER AANGETEKENDE POST

Aan de Staatssecretaris van Economische Zaken,
Drs. F. Heemskerk
Postbus 20101
2500 EC 's-GRAVENHAGE

Ministerie van Economische Zaken
T.a.v. de heer drs. J.W.F. Sas,
MT-lid directie Europa Mededinging en Consumenten
Postbus 20101
2500 EC 's-GRAVENHAGE

31 maart 2009

Bird & Bird LLP
Van Alkemadelaan 700
2597 AW The Hague
P.O. Box 30311
2500 GH The Hague
The Netherlands
Tel: +31 (0) 70 353 8800
Fax: +31 (0) 70 353 88 11
www.twobirds.com

mr. M.J. Geus
Advocaat
Tel +31 (0)70 353 89 30
Fax +31 (0)70 353 88 92
E-mail marjolein.geus@twobirds.com

Betreft: Pretium Telecom / EZ - Kamervragen telemarketinggesprek

Geachte heer Heemskerk, geachte heer Sas,

Naar aanleiding van het emailbericht van de heer Sas van 30 maart jl. (17.59u) en de Kamervragen van de leden Vos en Gesthuizen die inmiddels gepubliceerd zijn, berichten wij u namens Pretium Telecom BV (hierna: Pretium Telecom) als volgt.

Om te beginnen merken wij op dat Pretium Telecom het betreurt dat Nederlandse Kamerleden op basis van een bandopname van slechts een enkel telefoongesprek vorodat er enig onderzoek heeft plaatsgevonden, direct de conclusie trekken dat dit telemarketinggesprek in opdracht van Pretium Telecom gevoerd zou zijn en bovendien daaraan zonder enig voorbehoud direct ernstige beschuldigingen verbinden door te spreken van "*misleidende verkooptechnieken van Pretium Telecom*".

Tegelijkertijd is Pretium Telecom wel blij dat zij deze keer in elk geval door uw Ministerie op voorhand om een reactie wordt gevraagd en maakt zij daarvan dan ook graag gebruik.

Om te beginnen is dit niet een telefoongesprek geweest dat in opdracht van Pretium Telecom is gevoerd. De beller handelt in ieder geval tijdens het telefoongesprek volledig in strijd met het call script en de instructies van Pretium Telecom. Daarbij is

het Pretium Telecom op dit moment nog niet duidelijk wie de beller is en op wiens initiatief wordt gebeld.

Uiteraard wil Pretium Telecom dit geval grondig onderzoeken en zal zij hier ook de benodigde tijd in steken. Bovendien zal zij niet aarzelen maatregelen te treffen tegen degene (beller en/of gebelde) die haar naam op deze manier heeft (hebben) misbruikt.

Daarbij kan Pretium Telecom op dit moment niet uitsluiten dat het hier een gemanipuleerd telefoongesprek betreft met het uitsluitende doel om Pretium Telecom in een kwaad daglicht te stellen. Eerder is gebleken dat sommige consumenten en media er niet voor terugschrikken om klachten of opnames met dat doel te manipuleren:

- ✓ De VARA heeft in mei/juli 2008 een uitzending van het programma Kassa Radio uitgezonden waarin fragmenten van een telemarketing gesprek van Pretium werden uitgezonden, waarna onderzoek van het betreffende gesprek uitwees dat de fragmenten waren gemanipuleerd en geknipt uit een telemarketinggesprek waarop niets aan te merken viel alsmede uit een gesprek dat een VARA-journalist onder valse voorwendselen met Pretium had gevoerd waarbij de reactie van Pretium werd verdraaid.
- ✓ TROS Radar heeft op 29 september 2008 een uitzending gewijd aan Pretium waarin heimelijk gemaakte opnames in een callcenter werden verknipt en gemanipuleerd om beschuldigingen jegens Pretium te uiten, waarvoor geen enkele basis bleek te bestaan. Om die reden heeft de Haagse voorzieningenrechter de TROS veroordeeld om zowel in een televisieuitzending als op de website van Radar met de volgende tekst te rectificeren:

“Tijdens de uitzending van TROS Radar van 29 september 2008 en in een column op de website van TROS Radar van haar presentatrice, Antoinette Hertsenberg, hebben wij ons negatief uitgesproken over de verkoopmethoden van Pretium Telecom. Daarbij is de suggestie gewekt dat Pretium Telecom zich voornamelijk zou richten op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder. De voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage heeft bij vonnis van 13 februari 2009 geoordeeld dat wij deze suggestie niet voldoende met feiten hebben onderbouwd en dat TROS Radar daarom in dit opzicht onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig tegenover Pretium Telecom heeft gehandeld.”

- ✓ Een aantal websites bleek gevuld te worden (onder meer www.watdoenwijmet.nl/Pretium/) met verzonden negatieve berichten en klachten over Pretium door een website-exploitant genaamd Frank Edens met het enkele doel om zijn *search engine optimisation* (SEO) vaardigheden te oefenen en veel verkeer naar zijn websites te genereren. De verklaring van de heer Edens waarin dit wordt bevestigd treft u hierbij aan.

Zelfs de Consumentenautoriteit heeft in haar besluit van 4 december 2008 verknipte fragmenten uit telemarketing gesprekken gebruikt om beschuldigingen aan het adres van Pretium te onderbouwen, terwijl de betreffende gesprekken in hun totaliteit bezien daarvoor geen enkele grond boden. Pretium heeft dit aan de kaak gesteld in twee advertenties in de grote landelijke dagbladen op 7 en 28 maart jl. Uiteraard komt

dit ook aan de orde in het bezwaar dat Pretium op 12 januari jl. heeft ingesteld tegen het besluit van de Consumentenautoriteit.

Er is dus gezien het voorgaande alle aanleiding voor scepsis van Pretium Telecom en zeer grondig onderzoek naar dit telefoongesprek.

Pretium Telecom zal dit onderzoek uiteraard zo spoedig mogelijk uitvoeren, maar het is daarbij wel van groot belang dat door u aan Pretium Telecom alle nadere informatie wordt verstrekt waarover u in verband met dit telefoongesprek beschikt, waaronder in het bijzonder de NAWT gegevens van de gebelde persoon en eventuele correspondentie hieromtrent met de beller en/of gebelde persoon danwel andere instanties. Hierdoor kan worden gezorgd dat inderdaad de resultaten van het onderzoek zo volledig en spoedig mogelijk beschikbaar zijn, zodat Pretium Telecom u nader kan informeren, zodat u op uw beurt de Tweede Kamer op juiste en volledige wijze kunt informeren.

In de tussentijd is het risico bepaald niet denkbeeldig dat kamerleden en de media op basis van dit enkele gesprek dat niet in opdracht van Pretium Telecom is gevoerd en waarvan zelfs de vraag is of dit überhaupt in opdracht van een door Pretium Telecom ingeschakeld call center is gevoerd algemene conclusies zullen trekken en beschuldigingen aan het adres van Pretium Telecom zullen uiten. Dit blijkt al uit de wijze waarop de Kamervragen zijn opgesteld.

Verder heeft Pretium Telecom inmiddels begrepen dat ook VARA's consumentenprogramma Kassa komende zaterdag aan deze opname aandacht wil besteden. Daarbij is de verwachting dat ook beide Kamerleden in de uitzending zullen figuren om hun beschuldigingen aan het adres van Pretium kracht bij te zetten.

Pretium Telecom hoopt en vertrouwt dat door de Staatssecretaris van Economische Zaken in ieder geval zeer terughoudend zal worden gereageerd op deze Kamervragen, waarbij wordt aangegeven dat dit telemarketinggesprek niet – en in ieder geval niet op deze wijze - in opdracht van Pretium Telecom is gevoerd en dat de kwestie nader wordt onderzocht.

Hoogachtend,

M.J. Geus

D.P. Kuipers