

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

936

Vragen van het lid **Vos** (PvdA) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *Pretium Telecom B.V.* (Ingezonden 12 november 2009)

1

Is het waar dat consumenten die een abonnement voor telefonie hebben afgesloten bij Pretium Telecom automatisch abonnee worden van het ledenblad Privilege en dat het abonnementsgeld daarvoor automatisch afgeschreven wordt door Pretium Telecom?¹

2

Is het waar dat klanten beide abonnementen afzonderlijk op moeten zeggen bij Pretium, terwijl een abonnement op Privilege tegelijkertijd met het telefonische abonnement wordt geactiveerd door Pretium?

3

Wat is uw mening over het door Pretium automatisch abonneren op het blad Privilege van klanten die een abonnement voor telefonie zijn aangegaan? Is hier sprake van koppelverkoop?

4

Vanaf welke datum konden ouderen aanspraak maken op de Cou lance Regeling Ouderen, zoals deze door Pretium in het leven geroepen is en die ouderen een langere ontbindingstermijn geeft?

5

Is het waar dat de ontbindingstermijn van een abonnement verlengd wordt van zeven dagen naar drie maanden, indien Pretium zich niet gehouden heeft aan de informatieplicht bij telefonische werving zoals vastgelegd in de wet Koop op Afstand en dat dit ook geldt voor consumenten jonger dan 72 jaar?

6

Vindt u het terecht dat consumenten die binnen de opzegtermijn hun abonnement bij Pretium Telecom opzeggen alsnog de aansluitkosten moeten betalen?

7

Is het waar dat Pretium via automatische incasso geld afschrijft, terwijl zij daartoe niet gerechtigd is, omdat klanten daartoe zelf het initiatief moeten nemen volgen de regels van Currence?

8

Kunt u verklaren waarom Pretium, ondanks de klachten, boetes en negatieve publiciteit doorgaat met het werven van kwetsbare consumenten?

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 502.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 9 december 2009)

1 en 2

Pretium B.V. (hierna Pretium) en Pretium Telecom B.V. (hierna Pretium

Telecom) zijn afzonderlijke vennootschappen met eigen activiteiten die van elkaar gescheiden zijn. Privilege is het communicatiemedium voor de leden van Pretium. Navraag bij Pretium Telecom levert op dat beide vennootschappen hun eigen klantenwerving verzorgen waarbij er geen koppeling bestaat tussen de aangeboden abonnementen. Pretium Telecom geeft aan dat zij derhalve geen abonnementsgelden afschrijft voor abonnementen die worden aangeboden door Pretium. Pretium Telecom geeft verder aan dat er geen koppeling bestaat tussen het aangaan van een abonnement bij Pretium Telecom en Pretium en dat ieder van de abonnementen derhalve afzonderlijk moet worden opgezegd.

3

Zie mijn antwoord op de vragen 1 en 2.

4

Navraag bij Pretium Telecom levert op dat de Cou lance Regeling Ouderen op 6 september 2008 door Pretium Telecom publiekelijk is aangekondigd en dat vanaf die datum ouderen, die aan de vermelde voorwaarden voldoen, een beroep kunnen doen op de regeling. Pretium Telecom geeft aan dat zij echter al drie maanden voor deze publicatie begonnen is met hetzelfde cou lancebeleid te voeren richting deze groep ouderen.

5

Ja, de regelgeving inzake verkoop op afstand kent geen leeftijdsbegrenzing. De wet geldt voor alle consumenten die via verkoop op afstand worden benaderd. In artikel 7:46d BW, eerste lid in combinatie met artikel 7:46c BW, tweede lid, staat dat indien de verkoper niet heeft voldaan aan de gestelde eisen de bedenkttermijn drie maanden bedraagt. Indien binnen de drie maanden alsnog de benodigde informatie aan de consument is verschaft, bedraagt de termijn zeven werkdagen vanaf het moment dat aan de informatieplicht is voldaan. Dat wil zeggen dat indien de verkoper zich realiseert dat hij niet heeft voldaan aan de informatieverplichting uit artikel 7:46c BW, tweede lid, hij deze fout binnen drie maanden kan herstellen en de consument vanaf het moment dat deze alle correcte informatie ontvangt alsnog zeven werkdagen bedenkttermijn heeft. In het uiterste geval kan de bedenkttermijn dus drie maanden plus zeven werkdagen bedragen.

6

Zoals ik in mijn eerdere antwoorden op de door u gestelde vragen heb geantwoord, staat in artikel 7:46i BW, eerste lid, in combinatie met artikel 7:46d, eerste en derde lid BW, dat in het geval van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenkttermijn de consument recht heeft op kosteloze teruggave van hetgeen door hem onverschuldigd aan de verkoper is betaald. Daarnaast staat in lid twee van artikel 7:46d BW dat de verkoper, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak (bijvoorbeeld een mobiele telefoon), aan de koper geen kosten in rekening mag brengen. Er mogen dus geen kosten voor aansluitingen aan de consument in rekening worden gebracht. Pretium Telecom heeft desgevraagd aangegeven dat zij in zijn geheel geen aansluitkosten in rekening brengt bij haar abonnees, derhalve ook niet wanneer de consument de overeenkomst binnen de opzegtermijn ontbindt. Of de handelspraktijken van Pretium Telecom in strijd zijn met de huidige wet- en regelgeving laat ik aan het oordeel van de Consumentenautoriteit en de rechter.

7

In mijn brief¹ van 9 oktober jl. aan uw Kamer ben ik ingegaan op het afgeven van een machtiging voor een automatische Incasso. In het geval dat een consument ongevraagd via telefonische verkoop wordt benaderd door een bedrijf spreekt men van *cold calling*. Currence, als eigenaar van onder andere het product Incasso/Machtigen, sluit met de banken die dit product willen voeren licentieovereenkomsten. Hierin is bepaald dat deze banken zich aan de regels van Currence, de zogenaamde *rules & regulations*, zullen houden. Een belangrijke spelregel ten aanzien van incasso heeft betrekking op *cold calling*. De regel is dat wanneer een bedrijf nog geen relatie heeft met een klant, hij deze niet via de telefoon om een incassomachtiging mag vragen. De deelnemende banken hebben in de overeenkomsten met hun klanten (de bedrijven) dan ook opgenomen dat zij consumenten bij telefonische verkoop, wanneer er nog geen sprake is van een bestaande klantrelatie, niet om een machtiging voor een automatische incasso mogen vragen. Currence heeft aangegeven dat wanneer zij klachten of signalen van consumenten of anderen ontvangt dat consumenten bij *cold calling* toch gevraagd wordt een machtiging te verstrekken, zij de hierbij betrokken banken zal vragen corrigerend op te treden richting het overtredende bedrijf. Wanneer banken hieraan geen gevolg geven, kunnen zij op basis van de *rules & regulations* door Currence worden beboet, of kan de licentieovereenkomst worden opgezegd.

8

Zolang bedrijven zich houden aan de geldende wet- en regelgeving mogen zij nieuwe klanten werven. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat de consument met vertrouwen op de markt actief kan zijn en goed beschermd is wanneer zij producten en diensten afneemt. Daarom heb ik bijvoorbeeld het bel-me-niet register ingesteld. Daarnaast zorg ik voor een goed toezicht- en handhavingssysteem, zodat de bedrijven die de regels overtreden worden aangepakt. De Consumentenautoriteit houdt toezicht op de naleving van de regels en treedt daar waar nodig op.

Het bedrijf Pretium Telecom heeft al geruime tijd mijn en uw aandacht. De Consumentenautoriteit heeft onlangs een besluit genomen op het bezwaar van Pretium Telecom tegen het eerder dit jaar genomen besluit van de Consumentenautoriteit waarbij aan Pretium Telecom een boete en 3 lasten onder dwangsom zijn opgelegd. De bezwaren van Pretium zijn grotendeels afgewezen. De Consumentenautoriteit is bekend met de signalen over gedragingen van Pretium. De Consumentenautoriteit doet echter geen mededeling over al dan niet lopende onderzoeken. Wel houdt de Consumentenautoriteit Pretium Telecom scherp in het vizier.

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2009–2010, 24 095, nr. 253.