

## 1. Ontvangen reacties

Het ministerie EZK heeft 255 bijdragen ontvangen. 140 van burgers, 74 van goede doelen, 22 van bedrijven en 11 van belangengroepen. Van de burgers was de overgrote meerderheid (130 respondenten) heel erg positief over het voorstel. Een groot deel van deze respondenten vonden het wetsvoorstel nog niet ver genoeg gaan en wilden ook een strengere regeling van de klantrelatie. Bedrijven die zelf via telemarketing klanten benaderen staan over het algemeen kritisch tegenover het wetsvoorstel. De kritiek richt zich met name tegen het reguleren van de klantrelatie, en niet zozeer de *opt-in* voor ongevraagd bellen. De bijdrage van de verscheidene belangengroepen waren gemengd, van heel positief tot kritisch, afhankelijk van welke belangen de koepelorganisatie verdedigt. De goede doelen, tot slot, staan erg kritisch tegenover dit wetsvoorstel.

## 2. Bespreking reacties

### *Burgers*

Vanuit de burger wordt dit wetsvoorstel vrijwel unaniem toegejuicht. De meest opgegeven reden is dat burgers vinden dat ze te pas en te onpas worden lastiggevallen en dat hun irritatie niet serieus wordt genomen door de telemarketeers. De geconsulteerde burgers klagen bijna unaniem over de ondoeltreffendheid van het BMNR. Een aanzienlijk deel van de geconsulteerde burgers (bijna 25%) zou zelfs liefst alle telemarketing verbieden, dus zowel het ongevraagd bellen als het bellen binnen de klantrelatie, en dus een algemeen *opt-in* voor *alle* telecommunicatie marketing wensen. De internetconsultatie bracht ook regelmatige zorgen over het verschuiven van telemarketing naar straatverkoop of colportage aan het licht.

Er worden ook signalen afgegeven dat éénmansbedrijven, zoals VOFs en ZZP-ers, evenzo lastig gevallen worden als consumenten en dat ook zij hiervoor bescherming willen. Wat het recht van verzet betreft, komt duidelijk naar voren dat burgers er weinig van op de hoogte zijn en het heel erg vervelend vinden dat er per bedrijf verzet moet worden aangetekend. Er komt, tot slot, uit de consultatie verder ook naar voren dat het recht van verzet bandje als vervelend, formalistisch en inefficiënt wordt ervaren.

### *Bedrijven*

Onder de geconsulteerde bedrijven is de vaakst gehoorde argumentatie dat dit wetsvoorstel de oprecht malafide telemarketeers moet aanpakken, en dat de bedrijven die wel respectvol met de consument omgaan ontzien moeten worden. De meeste bedrijven vinden dat 'koude acquisitie' ook niet moet kunnen, en richten hun verweer vooral op de klantrelatie. Een door het bedrijfsleven vaak aangekaart argument m.b.t. deze klantrelatie

is dat de aanvang van de termijn van de klantrelatie niet het aangaan van het contract moet zijn, maar dat die termijn pas moet ingaan bij de beëindiging van het contract. Dit geeft de bedrijven een langere tijdspanne om na het aflopen van contracten alsnog klanten te benaderen met interessante voorstellen. Er wordt ook bevraagd wat de overgangsregeling is voor bestaande klantenbestanden, en vanaf welk punt de *opt-in* gaat gelden. Tot slot wordt er door verschillende bedrijven geopperd dat de handhavingscapaciteit van de ACM vergroot moet worden vooraleer nieuwe wetgeving tot stand wordt gebracht. De energieleveranciers, in een gezamenlijke brief, argumenteren dat deze wet de inspanningen die hen gevraagd wordt in verband met de energietransitie vanuit het Klimaatakkoord, dwarsboomt.

### *Goede Doelen*

Goede doelen hebben in grote getale en georganiseerd gereageerd op het concept wetsvoorstel. Hun verweer bestaat uit drie argumenten. Ze willen uitgezonderd worden van de *opt-in* vereiste, in combinatie met een sector-brede inspanning om irritatie zelf tegen te gaan. Ze bepleiten verder een uitbreiding van de term klantrelatie door niet alleen financiële donateurs, maar ook sympathiserende burgers (zgn. warme relaties) onder deze noemer in te sluiten. Tot slot bepleiten de goede doelen dat de klantrelatie begint te lopen bij de beëindiging van het contract met de klant.

### **3. Vervolg**

Het Ministerie neemt de reacties op de publieke consultatie mee in de verdere vormgeving van het wetsvoorstel.