

Ministerie van Economische Zaken
via <https://www.internetconsultatie.nl/telemarketingbeleid/reageren>

Ons kenmerk 2019.037
Behandeld door Roel Kaljee
E-mail rkaljee@energie-nederland.nl
Datum 15 augustus 2019
Onderwerp Reactie Energie-Nederland op de internetconsultatie Wijziging van de Telecommunicatiewet met betrekking tot telemarketing.

Geachte mijnheer, mevrouw,

Energie-Nederland geeft in deze internetconsultatie graag haar reactie op het wijzigingsvoorstel voor de Telecommunicatiewet met betrekking tot telemarketing.

De leden van Energie-Nederland bellen dagelijks met vele klanten om hun bijvoorbeeld een nieuwe aanbieding te kunnen doen voor hun energiecontract. De overgrote meerderheid van deze gesprekken verloopt prettig en leidt tot een tevreden klant. Helaas zijn er soms ook klanten die het gesprek als niet prettig ervaren. Het aantal klachten binnen het verkoopkanaal 'telefoon' was volgens het Jaarverslag van ACM¹ 7.247 in 2017 en 7.358 in 2016 en dat op meerdere miljoenen telefoontjes per jaar. Elke klacht is er voor de leden één teveel. Met het Kabinet onderschrijft Energie-Nederland het belang van het tegengaan van klantirritatie in de telemarketing. Leden van Energie-Nederland hebben hun telemarketingprocessen hier ook op ingericht en werken continu aan verbetering. Maar waar mensen werken kunnen soms fouten worden gemaakt met incidenten als gevolg. Hier treden onze leden vanzelfsprekend tegen op en nemen maatregelen om klantirritatie te voorkomen.

Ook initiëren en sluiten onze leden zich aan bij initiatieven die zowel binnen als buiten de sector worden ontwikkeld en die zijn gericht op het reduceren van klantirritatie. Voorbeelden hiervan zijn de Gedragscode Telemarketing van de Data Driven Marketing Association (DDMA) en de Gedragscode Consument en Energieleverancier van Energie-Nederland. Verder werken leden met onafhankelijke auditors die controle uitvoeren op de werkwijze en de manier waarop gesprekken worden gevoerd. Tevens wordt op dit moment een register opgericht waarin callcenters, al dan niet als zzp'er werkzaam, zijn ingeschreven staan waardoor degenen die niet volgens de normen en waarden van de sector opereren, niet meer gemakkelijk van opdrachtgever kunnen wisselen bij klachten. Deze initiatieven zijn aanvullend op de bestaande wet- en regelgeving.

¹ In het jaarverslag van 2018 zijn klachten niet per verkoopkanaal weergegeven.

Onze leden leveren dus een actieve bijdrage aan het voorkomen van klantirritatie. De voorstellen uit dit wetsvoorstel zijn om die redenen op onderdelen disproportioneel en hebben een aanzienlijke impact op de sector. In onze reactie richten we ons specifiek op twee zaken, te weten de (aanvang van de) termijn waarop leveranciers klanten kunnen benaderen voor een aanbod en het gelijkstellen van de klantrelatie voor telemarketing met e-mail. Hieronder lichten wij dat graag nader toe.

Aanvang en lengte termijn klantrelatie

Artikel 11.7.9 luidt als volgt:

Bij algemene maatregel van bestuur kan een termijn worden gesteld die aanvangt op het moment van verzamelen van de contactgegevens, bedoeld in het vierde en vijfde lid, gedurende welke deze ten hoogste kunnen worden gebruikt voor het overbrengen van communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden aan natuurlijke personen met gebruik van andere dan de in het eerste lid bedoelde middelen. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen verschillende soorten ongevraagde communicatie en middelen voor het overbrengen van die ongevraagde communicatie.

Op grond van dit artikel kan een wettelijke termijn worden gesteld waarbinnen klanten telefonisch mogen worden benaderd met een commercieel aanbod. Deze termijn geldt, in het wijzigingsvoorstel, vanaf het moment waarop contactgegevens zijn verzameld. Dit is een zeer impactvolle wijziging van de Telecommunicatiewet met nadelige gevolgen voor energieleveranciers en klanten. Het gevolg van dit voorstel is bijvoorbeeld dat wanneer een klant een energiecontract afsluit van vijf jaar en de wettelijke termijn wordt gesteld op vier jaar, het energiebedrijf waarmee de klant een contract heeft deze klant het laatste resterende contractjaar niet zonder van tevoren verkregen toestemming telefonisch mag benaderen met een commerciële aanbieding. Dit terwijl de klant nog wel energie afneemt.

Wij hebben hier een aantal opmerkingen bij.

- **AVG en zelfregulering**

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) van kracht. De AVG stelt bedrijven en instellingen strenge eisen voor het gebruik ("verwerken") van persoonsgegevens, ook voor telemarketing doeleinden. In aanvulling hierop is via de Data Driven Marketing Association (DDMA) zelfregulering in de maak en het wetsvoorstel verwijst hier ook naar. Er ligt een voorstel voor zelfregulering waarbij bedrijven alvorens ex klanten te bellen een gedegen afweging maken gericht op het voorkomen van klantirritatie. Mede afhankelijk van het product of dienst en de verwachting van de klant wordt een termijn bepaald. Als vangnet gelden maximumtermijnen per sector. Energie-Nederland is van mening dat de AVG in combinatie met algemeen verbindende zelfregulering reeds zeer goede waarborgen bieden.

- **Energiecontracten en aanverwante diensten**

De huidige omstandigheden in de energiemarkt, zorgen voor fluctuerende prijzen. Veel klanten hebben de behoefte aan zekerheid en willen graag hun prijs vastzetten voor een langere periode variërend van 1 tot en met 5 jaar. Om in deze klantbehoefte te voorzien bieden leveranciers contracten aan met een vaste prijs en een looptijd van meerdere jaren. Doorgaans wordt in het laatste contractjaar contact

gezocht met de klant om een aanbod te doen voor contractverlenging of een nieuw contract met vaak wederom een vaste prijs. Klanten verwachten dat ook van hun leverancier. Een voor de klant onvriendelijk gevolg van een te beperkte klanttermijn kan zijn dat klanten richting het einde van hun contract geen nieuwe aanbieding ontvangen doordat ze telefonisch niet meer benaderd mogen worden. De klant kan hierdoor minder goed geholpen worden en dit kan ook – na afloop van de contractduur - resulteren in het terugvallen naar een variabel contract en daarmee minder voorspelbaarheid van de prijs.

Een ander ongewenst gevolg kan ook zijn dat klanten op een onnatuurlijk vroeg moment verlenging van het lopende contract wordt aangeboden, omdat de toegestane klantrelatietermijn veel eerder afloopt dan de contractduur. Of dat klanten tijdens de duur van de dienstverlening benaderd worden met de vraag of ze benaderd mogen (blijven) worden. Dit is een vreemde gang van zaken.

- Belemmering uitvoering Klimaatakkoord en Energieakkoord

Het voorstel belemmert ook de energietransitie doordat het moeilijker wordt om nieuwe producten en diensten aan te bieden voor bijv. het verduurzamen van het energieverbruik in de woning. Denk daarbij aan energiebesparende maatregelen zoals isolatie of zonnepanelen. In het Klimaatakkoord is hier een forse ambitie op geformuleerd. Voorts kunnen de leden van Energie-Nederland de afspraken zoals gemaakt in het bestaande Energieakkoord en specifiek artikel 5.3 a, b en c van het convenant “10 PJ energiebesparing gebouwde omgeving” hiermee niet langer nakomen:

5.3 Uitvoeringsacties

Energieleveranciers zullen tegelijkertijd met het verbeterde verbruiks- en kostenoverzicht de acties uitvoeren gericht op het aanbieden van inzichtdiensten en -producten, die directe feedback aan hun klanten geven.

- a. Vanaf de start van het convenant zullen energieleveranciers verenigd in Energie-Nederland hun klanten informeren over en hen zo mogelijk een aanbod doen voor directe feedback, gedrag sturende producten en diensten, slimme thermostaten en apparaten. In 2020 hebben alle klanten met een slimme meter ten minste een of meerdere keren informatie en/of gerichte aanbiedingen ontvangen. Het aanbod dat de energieleveranciers verenigd in Energie-Nederland uitbrengen kan onder andere bestaan uit: • gratis en/of betaalde diensten en producten voor inzicht in het energieverbruik • besparingsproducten, apparaten en installaties (zoals slimme thermostaten) • een combinatiepakket van deze producten of diensten. Dit aanbod kan desgewenst naar de keuze van de leverancier aangevuld worden met een product, dienst of maatregel, zoals genoemd in 6.e.ii. van Artikel 6.
- b. De energieleveranciers verenigd in Energie-Nederland kunnen gebruik maken van partners voor het uitbrengen en/of uitvoeren van het aanbod.
- c. Energie-Nederland zal stimuleren dat rond het moment van plaatsing van een slimme meter energieleveranciers hun klanten informeren over, en, zo mogelijk, een gericht aanbod zullen doen voor een besparingsdienst of –product dat de klant inzicht biedt in zijn verbruik.

Voorstel Energie Nederland

Energie-Nederland verzoekt om de hiervoor genoemde redenen aanpassing van het moment waarop de bij algemene maatregel van bestuur gestelde termijn aanvangt. Deze luidt nu: “ ... die aanvangt op het moment van verzamelen van de contactgegevens ...”

Energie-Nederland ziet deze zin dan ook graag als volgt aangepast: “ ... die aanvangt na afloop van het contract ...”

Bovendien ziet Energie-Nederland daaraan graag toegevoegd dat, mocht via AMvB een wettelijke termijn worden gesteld, de tussen sectoren in de zelfregulering overeengekomen maximale termijnen daarbij als uitgangspunt dienen.

Verder heeft Energie-Nederland nog de volgende aanvullende vragen.

In de toelichting op het wetsvoorstel staat:

“Indien zelfregulering onvoldoende verbetering oplevert, zal een maximumtermijn worden gesteld, ...”

en:

“Bij het bepalen van deze termijn zal een zorgvuldige afweging gemaakt worden tussen het belang van de natuurlijke persoon die niet voor onbepaalde tijd benaderd wenst te worden, en het belang van de partij die (voormalige) klanten telefonisch een nieuw aanbod wensen te doen.”

- Energie-Nederland vraagt zich af of en hoe verbetering gemeten wordt en wanneer sprake is van voldoende verbetering. Welke inhoudelijke criteria worden gebruikt om tot de gewenste afweging te komen tussen het belang van alle betrokken partijen? Energie-Nederland ziet de aard en het aantal van de ingediende klachten als belangrijke parameter om te meten of de zelfregulering leidt tot verbeteringen. Om dat te kunnen meten, is het wel van belang dat het aantal en aard van de ingediende klachten, dus ook de bij Consumentenwijzer en ACM ingediende klachten, periodiek openbaar worden gemaakt.
- Daarnaast wil Energie-Nederland specifiek aandacht vragen voor de rol van ACM. In het bestrijden van klantirritatie en misstanden speelt effectief toezicht op naleving van de regels op alle partijen in de markt, groot en klein, een essentiële rol.

Telemarketing gelijkgetrokken met communicatie per e-mail

In het wijzigingsvoorstel wordt voorts de invulling van de klantrelatie bij telemarketing gelijkgetrokken met die van communicatie per e-mail. In de huidige praktijk volstaat het om binnen de klantrelatie voor telemarketing een opt-out aan te bieden tijdens het eerste gesprek. Het voorstel wijzigt deze situatie en verplicht het aanbieden van een opt-out tijdens het verzamelen van de contractgegevens, dus op het moment van aangaan van het contract. Met dit voorstel lijkt sprake te zijn van een onredelijke en vergaande inperking van de relatie tussen leverancier en klant. Het wijzigingsvoorstel kan in de praktijk betekenen dat energieleveranciers hun bestaande telemarketing database voor het benaderen van ex-klanten (binnen de periode van de klanttermijn) niet meer kunnen gebruiken, omdat niet ten tijde van het

verzamelen van de contactgegevens maar pas tijdens het eerste gesprek een opt-out is geboden. Elke klant zal dan opnieuw om toestemming gevraagd moeten worden voordat een energiemaatschappij de klant telefonisch een commercieel aanbod kan doen. Dit zorgt wederom dat de consument geen passend contract aangeboden kan krijgen.

Energie-Nederland verzoekt deze samenvoeging uit het voorstel te verwijderen. Indien deze samenvoeging onverhoopt blijft, vragen wij om een overgangsregeling waarbij het nieuwe vereiste alleen geldt voor nieuwe situaties met een realistisch implementatietermijn voor leveranciers om zich hierop te kunnen voorbereiden.

Totstandkoming wetsvoorstel en EU e-Privacy verordening

Leden van Energie Nederland hebben in aanloop naar deze consultatie goed overleg gehad met het Ministerie van Economische Zaken & Klimaat (EZK). In deze gesprekken is uitgegaan van een klanttermijn die aanvangt vanaf het einde van het contract. Het verbaast Energie Nederland dat het ministerie gekozen heeft voor een klanttermijn die aanvangt *vanaf het moment van verzamelen van gegevens*, een naar ons idee onnodige maar ook onwerkbare definitie. Daarnaast vragen wij ons ook af hoe dit voorstel zich verhoudt –ook in tijd – ten opzichte van de EU e-Privacy Verordening die in de maak is. De e-Privacy verordening is op dit aspect nog niet duidelijk, de finale tekst van de Verordening is nog (lang) niet vastgesteld en het democratisch proces in Brussel is nog volop gaande. Het kan zijn dat Nederland de wetgeving op dit punt op een later moment weer dient aan te passen met alle onzekerheid die het nu veroorzaakt tot gevolg.

Met het vorenstaande gaan wij ervan uit u voldoende geïnformeerd te hebben. Indien daar behoefte aan bestaat is Energie-Nederland uiteraard bereid tot het geven van een nadere toelichting.

Met vriendelijke groeten,



Roel Kaljee
Programmamanager