

Van het aan banden leggen, middels regulering, van agressieve telefonische acquisitie ben ik absoluut een voorstander. In de basis juich ik het wetsvoorstel dan ook toe. Ik voel mij - na het lezen van het (concept) wetsvoorstel - alleen wel genoodzaakt een kritische noot te plaatsen bij een onderdeel van het concept wetsvoorstel zoals dat er nu ligt en de implicaties hiervan. Ik richt me in deze reactie alleen hierop, omdat ik de nuance of 'puntjes op i' in deze voor zowel bedrijf als consument belangrijk zijn.

Een onderdeel van het voorstel stelt dat enkel de contactinformatie van een klant gebruikt mag worden als deze verkregen is bij het aangaan van de klantrelatie waarbij de mogelijkheid tot opt-out geboden is. Dit impliceert dat meerdere bedrijven waar ik al jaren klant van ben mij (met invoering hiervan) in 1 keer niet meer mogen bellen. Los van de grote en economisch ongewenste implicaties voor deze bedrijven (en ook voor werkgelegenheid), is dit voor mij als consument ook ongewenst. Ik wil juist door deze bewuste bedrijven - met wie ik een jarenlange klantrelatie onderhoud - graag gebeld worden met een goed aanbod op een relevant en gewenst moment. Het betreft hier bijvoorbeeld de telecomproviders waar gebruik van gemaakt wordt in mijn huishouden; providers jegens wie ik in de loop der jaren heus ook wel eens een klacht heb gehad, echter het feit dat ik daar nog steeds klant ben zegt natuurlijk iets t.a.v. de afhandeling van die klacht. De telefoontjes van deze bedrijven zijn juist zeer gewenst door mij en ook door andere consumenten. Ik, en met mij vele anderen, wordt graag - terwijl ik in mijn luie stoel - proactief geïnformeerd over zaken aangaande mijn klantzijn en mogelijkheden die ik heb ten einde mijn situatie (en die van de rest van mijn gezin) desgewenst te verbeteren/veranderen. Ik wil die telefoontjes, mits op respectvolle wijze, blijven ontvangen en ik wil niet - terwijl ik al jarenlange trouwe klant ben en nog steeds maandelijks netjes mijn abonnementsgeld betaal- mooie kansen/aanbiedingen mislopen doordat 'mijn bedrijven' mij de laatste 2 (van de 5) jaar niet meer mogen bellen. Ik kan me goed vinden in het stellen van een termijn en dus restrictie op het mogen benaderen van (ex-)klanten, maar zo'n termijn (wat deze ook moge zijn) zou logischerwijs pas in moeten gaan nadat de klantrelatie is beëindigd. Dergelijke details en nuances dienen mijns inziens nog eens goed overdacht te worden.

Ik zeg "mits op respectvolle wijze", omdat ik ook nog wel eens gebeld wordt op een meer agressieve/pusherige wijze door een zogeheten cowboy-partij, waarbij ik me afvraag hoe het mogelijk is dat deze partij deze praktijken anno 2019 (met alle regelgeving die er al is) nog kan uitvoeren. Hieruit kan ik enkel concluderen dat er op het gebied van handhaving van de huidige regelgeving nog de nodige ruimte voor verbetering is. Ik wil dan ook eerst (of anders op z'n minst tegelijkertijd) uw aandacht vragen voor de handhaving van de huidige regelgeving. Mijns inziens zouden we hiermee moeten starten.