**- Uit de memorie van toelichting halen wij dat bedrijven die in het huidige systeem of na invoering van de nieuwe wet jouw toestemming hebben verkregen om je te mogen bellen, óf waar je klant bent (geweest) je nog wel mogen blijven bellen. In beiden situaties kan de consument wel middels gebruik van het recht van verzet aangeven niet meer gebeld te willen worden. Je kunt niet meer ‘koud’ gebeld worden door partijen waar je nooit toestemming hebt gegeven en waar je ook geen klantrelatie mee hebt. Klopt dit?**

Ja, dat klopt. De voorgenomen wet is vanmiddag aangenomen in de Eerste Kamer en kan naar verwachting medio dit jaar nog in gaan.

**- Momenteel is het plan om aan de sector over te laten een termijn voor ‘klantrelatie’ te bepalen waarbinnen de consument in kwestie nog gebeld mag worden door een partij. Staatssecretaris Keijzer sprak in het plenair debat van 20 januari jl. over een periode van maximaal drie jaar. Is dat inderdaad de termijn waar nu vanuit wordt gegaan (deze is in het wetsvoorstel niet specifiek genoemd)?**

Staatssecretaris Keijzer heeft de sector inderdaad nog de gelegenheid geboden om dit zélf te regelen dat consumenten niet oneindig gebeld worden als zij ergens klant zijn (geweest). Sinds vorig jaar hanteert de sector een nieuwe gedragscode waarin is opgenomen dat klanten tot maximaal drie jaar na beëindiging van het contract nog gebeld kunnen worden voor een aanbod van een soortgelijk(e) product/dienst. Als blijkt dat dit om wat voor reden dan ook toch niet goed werkt, kan het kabinet alsnog besluiten om een wettelijk maximale termijn te bepalen die dan bijvoorbeeld korter dan 3 jaar kan zijn.

**- De toezichthouder Autoriteit Consument & Markt acht het wenselijk dat de klanttermijn zo kort mogelijk wordt gehouden. Uit het Rapport Kantar Public Telemarketing 20191, waar in de Memorie van Toelichting naar verwezen wordt, blijkt dat de meerderheid van de respondenten ook als voormalige klant in het geheel niet gebeld wil worden. Voor zover zij dat wel wenselijk vinden, noemden de respondenten in het onderzoek in de meeste gevallen een termijn van maximaal een half jaar. Waarom wordt toch gekozen voor zelfregulering door de sector, als dit ten koste zou kunnen gaan van consumentenbescherming?**

Dit wetsvoorstel is zeer vergaand en legt ongewenste telemarketing-irritatie aan banden: het zet een systeem waarbij de consument in principe gebeld kan worden om in een systeem waarin de consument in principe niet gebeld kan worden. Er wordt dus een grote stap genomen om de consument beter te beschermen. Sinds vorig jaar hanteert de sector zelf al een nieuwe gedragscode waarin is opgenomen dat klanten tot maximaal drie jaar na beëindiging van het contract nog gebeld kunnen worden voor een aanbod van een soortgelijk(e) product/dienst. Als blijkt dat dit om wat voor reden dan ook toch niet goed werkt, kan het kabinet alsnog besluiten om een wettelijk maximale termijn te bepalen die dan bijvoorbeeld korter dan 3 jaar kan zijn.

**- Is er ook een maximumtermijn voor het gebruik van gegevens waarbij via opt-in toestemming is gegeven om gebeld te worden, of mogen die gegevens in principe oneindig gebruikt worden tot verzet wordt aangetekend door de consument in kwestie?**

Er is geen concrete maximumtermijn waarbinnen gegevens mogen worden gebruikt van iemand die via opt-in toestemming heeft gegeven om gebeld te worden. In principe mogen deze gegevens worden gebruikt tot iemand zijn toestemming intrekt, bijvoorbeeld op het moment dat hij wordt gebeld. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming geldt voor de verwerker van persoonsgegevens wel de algemene verplichting om een afweging te maken tussen enerzijds de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke en anderzijds de redelijke verwachtingen van de natuurlijke persoon wiens persoonsgegevens worden verwerkt.

**- Je hebt als consument een klantrelatie met je huidige energieleverancier, maar ook met een leverancier waar je klant bent geweest en die jou nog binnen de klanttermijn zou mogen benaderen voor een nieuw aanbod. Nu bellen de meeste leveranciers niet zelf maar besteden dit uit aan intermediairs/tussenpersonen met een andere bedrijfsnaam die in opdracht van 1 of meer leveranciers consumenten bellen om een nieuw energiecontract te verkopen. Zouden onder de nieuwe wetgeving tussenpersonen die in opdracht van betreffende leveranciers werken consumenten nog mogen bellen, als dit dus betekent dat je gebeld wordt door een andere partij dan waar je daadwerkelijk een betaalde klantrelatie mee hebt en ook geen sprake is van opt-in toestemming?**

*[deze vraag is wat onduidelijk maar wordt nu geïnterpreteerd als ‘ kan het dat je gebeld wordt door een andere partij/bedrijfsnaam dan waar je daadwerkelijk een betaalde klantrelatie mee hebt en ook geen sprake is van opt-in toestemming’?*

Nee. Een intermediair kan straks alleen maar bellen namens een energieleverancier als daar toestemming voor is gegeven door de consument of er sprake is van een klantrelatie tussen die consument en die energieleverancier. De intermediair kan niet namens een energieleverancier bellen die daar geen toestemming voor heeft en met wie de consument geen klantrelatie heeft. De intermediair kan dan dus niet een consument die een klantrelatie heeft met energieleverancier A, dezelfde consument gaan bellen uit naam van energieleverancier B.

**- Als je bij een energieleverancier waar je klant bent geweest gebruik maakt van je recht van verzet om je gegevens uit hun systeem te laten verwijderen in de periode dat de klantrelatie nog zou bestaan, betekent dit onder de nieuwe wetgeving dan ook dat die leverancier verantwoordelijk is voor het (laten) verwijderen van jouw gegevens bij alle tussenpersonen/callcenters die in opdracht van de leverancier te werk gaan?**

Als je je recht van verzet gebruikt tijdens een telefoongesprek met de energieleverancier mag deze energieleverancier jou niet meer bellen, tenzij je daar weer expliciet toestemming voor zou geven. Een tussenpersoon mag dan ook niet meer in opdracht van de energieleverancier bellen.