

DE TELEFOONGIDS

AANWIJZINGEN VOOR DE ONTBINDING VAN DWANGCONTRACTEN VOOR TELEFONIE

De Telefoongids is geschreven naar aanleiding van de strooptochten op KPN abonnees en andere consumenten, die in 2004 door vrijsschutters en piraten op de markt voor vaste lijn telefonie zijn aangevangen. In 2004 werd deze markt "geliberaliseerd" oftewel vrij gemaakt voor concurrentie. Dit vond plaats door andere bedrijven, die openbare telefonie diensten kunnen aanbieden aan particuliere consumenten, tot die markt toe te laten dan uitsluitend KPN als opvolger van het vroegere Staatsbedrijf PTT. Onder deze nieuwe aanbieders bevinden zich helaas ondernemingen die in de afgelopen 9 jaar meer dan 200.000 telefonieabonnees hebben geworven op een wijze die in strijd is met de wet. Dit zijn de eerder genoemde vrijsschutters en piraten. Bij de werving van nieuwe abonnees hebben dezen structureel de Wet Overeenkomsten op Afstand overtreden en strafrechtelijke feiten (diefstal en oplichting) gepleegd met het incasseren van geld van bankrekeningen van consumenten zonder daartoe gemachtigd te zijn (geweest). Daarmee is een onmiskenbaar spoor van leed en ellende getrokken onder consumenten, die door de piraten zijn belaagd vanuit de hinderlagen van perfide telemarketing.

In enkele gevallen is hierbij zelfs sprake geweest van "dood door schuld" doordat de complicaties bij de overname van het telefonieabonnement het levenseinde hebben bespoedigd van ouderen, die op het moment van hun "werving" als abonnee reeds in een slechte gesteldheid verkeerden. De "telefoonterreur" heeft in die zin weldegelijk tot dodelijke slachtoffers geleid.

Het succes en de inmiddels lange duur van de veldtocht van malafide ondernemingen tegen de consumenten zijn te wijten aan het gebleken gebrek aan wettelijke bescherming van de Nederlandse consument tegen oneerlijke handelspraktijken in combinatie met een gebrek aan wil en mogelijkheden tot handhaving van de wetgeving op dit terrein door de daartoe aangewezen overheidsinstanties. De Telefoongids beschrijft hoe de Nederlandse wetgever de mogelijkheden voor het individu om zich effectief te verweren tegen oneerlijke handelspraktijken heeft beperkt en deze in handen heeft gelegd van ineffectieve en bureaucratische instellingen, die hun eigen belangenafweging, prioriteitstelling en planning maken bij de aanpak van misstanden, in voorbijgaan aan het belang van de consumenten.

De Telefoongids geeft u de aanwijzingen hoe u op uw eigen individuele initiatief en kracht uw dwangcontract(en) met deze piraten kan beëindigen, zonder "hulp" van de overheid. Aangezien die hulp er niet is, zult u het hiermee moeten doen. Deze aanwijzingen beogen daarmee de nadelige gevolgen van de gebrekkige Nederlandse wetgeving en het falen van de overheid voor de consumenten te beperken.

De Telefoongids is geen "heer", hij is een "wapen" in de strijd om piraten mee terug te slaan.

- Gebruik hem dus als zodanig.
- Het is oorlog en dus tijd voor wraak en vergelding.
- Met De Telefoongids flikt u uw piraat terug wat u door hem bent geflikt, als u de aanwijzingen maar nauwgezet volgt.

De Telefoongids bevat daartoe diverse voorbeelden voor brieven en plannen van aanpak, waarmee de dwangcontracten kunnen worden opgezegd.

De teksten van de voorbeeldbrieven kunnen in dit pdf bestand met de muisaanwijzer worden geselecteerd, gekopieerd en geplakt in een tekstverwerkingsprogramma. Er is echter ook een txt bestand beschikbaar voor tekstbewerking. Met een geopende internetbrowser zijn diverse webpagina's door middel van de blauwe hyperlinks toegankelijk door eenvoudig aan te klikken.

Valkenburg,
1 maart 2014
HerrDoktorOetker

Inhoud

Met aanklikken van een hoofdstuk hieronder kunt u direct daar naar toe gaan.

0. Snelstart en overzicht van de stappen.....	3
1. Wat is er gebeurd?	5
2. Het Probleem.....	5
3. De Overheid en de Wet	6
4. De Politiek	15
5. De KPN.....	16
6. De Banken.....	17
7. 'Recente' (politieke) ontwikkelingen.....	18
8. De Rechtspleging	21
9. Wat te doen, wanneer u bent gestrikt?	24
10. Wat gebeurt er vervolgens?.....	35
11. Procedure bij de Geschillencommissie.....	38
12. De Beëindiging van uw relatie met uw aanbieder.....	41
12.1. Hoe?	41
12.2. Stoppen met betalen en blokkeren van uw bankrekening.....	42
12.3. Terugboeken van reeds (maximaal 13 maanden geleden) geïncasseerd geld.....	42
12.4. Klagen bij uw bank.....	43
13. Nog meer voorbeeldbrieven	45
14. De Nasleep.....	53
15. De Toekomst	56
16. Bescherming heeft een prijs.	57
17. De Oplossing, die teveel is gevraagd, maar die er wel aankomt	57
18. Deutschland	61
19. Informatiebronnen.....	62
20. Revisies	62

In de tekst hierna zijn blauw onderstreepte [hyperlinks](#) opgenomen, die u bij aanklikken met de muisaanwijzer direct naar de aangewezen website of bladzijde in "De Telefoongids" door geleiden.

Uitspraak

RECHTBANK 'S-GRAVENHAGE

Sector civiel recht - voorzieningenrechter

Vonnis in kort geding van 29 juni 2009,
gewezen in de zaak met zaak- / rolnummer: 336735 / KG ZA 09-548
Pretium Telecom B.V. - Omroepvereniging VARA

4.15. *Met betrekking tot de vordering tot verwijdering van het document van HerrDoktorOetker met de benamingen Der Pretiumführer, De Pretiumgids en De Telefoongids wordt als volgt overwogen. Dit document heeft met diverse voorbladen en in een aantal versies op het forum van Kassa gestaan. De bezwaren die Pretium ter zitting tegen het document naar voren heeft gebracht, zien op beschuldigingen die in De Pretiumgids (expliciet) aan Pretium zijn gericht. Doordat deze verwijzingen naar Pretium in De Telefoongids (grotendeels) zijn verwijderd en de oudere versies Der Pretiumführer en De Pretiumgids niet meer op de website staan, valt voorshands niet in te zien welke onderdelen van het document thans onrechtmatig jegens Pretium zijn. Deze vordering zal derhalve worden afgewezen.*

0. Snelstart en overzicht van de stappen

De Telefoongids beschrijft **6 situaties**, die op u van toepassing kunnen zijn of veel lijken op wat u heeft meegemaakt.

- **Situatie 1**; U heeft tijdig in de gaten dat u bent gestrikt door een telefonieaanbieder (om gebruik te kunnen maken van de 7 werkdagen bedenktijd);
- **Situatie 2**; U bent (net) te laat (en u moet gebruik maken van de 3 maanden bedenktijd);
- **Situatie 3**; U bent al langer dan 1 jaar aan het vechten om van een lidmaatschap of andere verplichting (geen telefonie) af te komen, maar dat is u tot op heden niet gelukt;
- **Situatie 4**; U heeft al langer dan 1 jaar een telefonieabonnement, maar u wilt er nu van af;
- **Situatie 5**; Alleen van toepassing voor **Pretium Telecom**: U bent ouder dan 72 jaar en u wilt gebruik maken van de “coulanceregeling” voor ouderen om uw overeenkomst te ontbinden;
- **Situatie 6**; U bent ondanks uw registratie bij het **Bel-me-niet register** gestrikt door een telefonieaanbieder.

Hierna volgt de samenvatting van de aanpak van iedere situatie in opeenvolgende stappen met de verwijzing naar de nadere uitleg verder in de Telefoongids. Uiteraard moet u de aanwijzingen eerst goed doorlezen. Dit is een soort checklist.

Situatie 1: “Annuleren binnen 7 werkdagen”

1. Dien een klacht in bij Consuwijzer, zie bladzijde [24](#).
2. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 1](#)” op bladzijde [25](#) of “[Voorbeeld 8](#)” op bladzijde [45](#).
3. Uw nieuwe aanbieder zal, indien u inderdaad op tijd was, uw annulering bevestigen.
4. Daarmee is de zaak afgehandeld en u blijft bij uw oude aanbieder.

Situatie 2: “Aanvechten zonder procedure bij de Geschillencommissie” (u raakt uw oude telefoonnummer kwijt)

1. Dien een klacht in bij Consuwijzer, zie bladzijde [24](#).
2. Dien een klacht in bij uw bank met een brief volgens “[Voorbeeld 7](#)” op bladzijde [44](#).
3. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-1](#)” op bladzijde [27](#).

Indien uw aanbieder antwoordt:

4. Uw nieuwe aanbieder zal uw ontbinding niet accepteren en u er op wijzen dat u aan de overeenkomst vast zit. U ontvangt ook bericht van KPN of uw oude aanbieder dat uw abonnement wordt overgenomen.
5. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-2a](#)” op bladzijde [36](#).

Indien uw aanbieder niet antwoordt:

3. U ontvangt bericht van KPN of oude aanbieder dat uw abonnement wordt overgenomen.
4. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-2b](#)” op bladzijde [36](#).

Sluit de zaak af met:

5. Vraag een geheel nieuw telefoonabonnement (met een nieuw telefoonnummer) aan bij uw oude of een andere aanbieder.
6. Beëindig de relatie met uw nieuwe aanbieder volgens [hoofdstuk 12](#).
7. Laat al het door uw aanbieder geïncasseerde geld door uw bank terugboeken en blokkeer uw bankrekening voor haar incasso.

Situatie 2: “Aanvechten met procedure bij de Geschillencommissie” (u behoudt uw oude telefoonnummer, hetzij bij uw nieuwe aanbieder als u verliest, hetzij weer bij KPN of oude aanbieder als u wint)

1. Dien een klacht in bij Consuwijzer, zie bladzijde [24](#).
2. Dien een klacht in bij uw bank met een brief volgens “[Voorbeeld 7](#)” op bladzijde [44](#).
3. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-1](#)” op bladzijde [27](#).

Indien uw aanbieder antwoordt:

4. Uw nieuwe aanbieder zal uw ontbinding niet accepteren en u er op wijzen dat u aan de overeenkomst vast zit. U ontvangt ook bericht van KPN of uw oude aanbieder dat uw abonnement wordt overgenomen.
5. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-2c](#)” op bladzijde [39](#).

Indien uw aanbieder niet antwoordt:

3. U ontvangt bericht van KPN of uw oude aanbieder dat uw abonnement wordt overgenomen.
4. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 2-2d](#)” op bladzijde [40](#).

Sluit de zaak af met:

5. Leg uw geschil met de aanbieder voor aan de Geschillencommissie Telecommunicatie, zie bladzijde [40](#).
6. Wacht de uitspraak van de Geschillencommissie af. Als deze in uw voordeel beslist, kunt u terug naar KPN of uw oude aanbieder, anders zit u voor minimaal 1 jaar aan uw nieuwe aanbieder vast.

Situatie 3: “Einde forceren van een lidmaatschap of andere lang lopende verplichting (geen telefonieabonnement)”

1. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 3-1](#)” op bladzijde [28](#) of “[Voorbeeld 3-2](#)” voor Pretium Privilege op bladzijde [30](#)
2. Beëindig na de ontvangstbevestiging uw relatie met uw nieuwe aanbieder volgens [hoofdstuk 12](#).
3. Laat alle incasso’s van uw aanbieder door uw bank terugboeken, voor zover u meent dat zij geen recht heeft op betaling en blokkeer uw bankrekening voor haar incasso.
4. Dien een klacht in bij uw bank met een brief volgens “[Voorbeeld 7](#)” op bladzijde [44](#).

Situatie 4: “Beëindigen volgens contract van een al meer dan 1 jaar lopend telefonieabonnement”

1. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 4](#)” op bladzijde [31](#)
2. Beëindig op de datum, die u in uw brief heeft genoemd, uw relatie met uw nieuwe aanbieder volgens [hoofdstuk 12](#).
3. Vraag een telefoonabonnement (met behoud van uw telefoonnummer) aan bij een andere aanbieder.
4. Blokkeer op die datum uw bankrekening voor incasso door uw aanbieder.

Situatie 5: “Gebruik coulanceregeling voor ouderen” (Alleen voor Pretium Telecom)

1. Dien een klacht in bij Consuwijzer, zie bladzijde [24](#).
2. Dien een klacht in bij uw bank met een brief volgens “[Voorbeeld 7](#)” op bladzijde [44](#).
3. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 5](#)” op bladzijde [32](#).
4. Wacht maximaal 3 maanden op een reactie van Pretium Telecom.
5. Als een bevredigende reactie uitblijft, beëindig dan de relatie met Pretium Telecom volgens [hoofdstuk 12](#), laat alle incasso’s van Pretium Telecom door uw bank terugboeken en blokkeer uw bankrekening voor haar incasso.

Situatie 6: “Ontbinden van de overeenkomst op grond van registratie bij het Bel-me-niet register” (Alleen indien u op het moment van het telefonische verkoopgesprek geregistreerd was bij het Bel-me-niet register)

1. Dien een klacht in bij Consuwijzer, zie bladzijde [24](#).
2. Dien een klacht in bij uw bank met een brief volgens “[Voorbeeld 7](#)” op bladzijde [44](#).
3. Schrijf een brief volgens “[Voorbeeld 6](#)” op bladzijde [33](#).
4. Wacht maximaal de 3 weken termijn, die u in uw brief heeft gesteld, op een reactie van uw nieuwe aanbieder.
5. Als een bevredigende reactie uitblijft, start dan de door u aangekondigde procedure bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. De Geschillencommissie moet u op grond van de overtredingen, die door uw nieuwe aanbieder zijn begaan, in het gelijk stellen.

1. Wat is er gebeurd?

Uw telefonieabonnement of dat van “uw oude moeder” is gekaapt door een nieuwe telefonieaanbieder via misleiding, intimidatie of pressie door een telefonische verkoper. Pas na ontvangst van een “Welkomstbrief” of na één of enkele onverwachte automatische incasso(s) blijkt dat u uw abonnement bij uw oude aanbieder, meestal KPN, heeft opgezegd en dat u met een nieuwe telefonieaanbieder een overeenkomst bent aangegaan. Bij de Welkomstbrief treft u meestal “Algemene Voorwaarden” aan, volgens welke u zeer veel “moet” en uw nieuwe aanbieder zeer veel “mag”. Dit is in de regel een overeenkomst waarop in het algemeen de term “dwangcontract” volledig van toepassing is. U wilt actie daartegen ondernemen en het dwangcontract ontbinden.

U kunt veel doen met wat in deze Telefoongids wordt voorgeschreven. U moet ook veel doen want daarmee helpt u om de strijd tegen malafide aanbieders te winnen.

Hierna volgt voor de liefhebber eerst een uitvoerige beschrijving van de situatie en de achtergronden. Anderen, die meteen tot handelen willen overgaan, worden doorverwezen naar [hoofdstuk 9](#).

2. Het Probleem

De piraten onder de telefonieaanbieders hebben inmiddels sinds 2004 een spoor van leed en ellende getrokken onder tienduizenden consumenten door zich bij de werving van nieuwe abonnees op grote schaal te bedienen van misleiding, pressie en intimidatie. Op 1 januari 2007 ging het “Wholesale Line Rental” systeem (WLR, groothandel lijn huur systeem) van start, waarbij de nieuwe met KPN concurrerende telecommunicatie bedrijven behalve gesprekskosten via het “Carrier (Pre) Select” systeem ook abonnementskosten konden berekenen aan consumenten voor gebruik van het vaste telefonienetwerk van KPN. De plaag door de piraten onder de nieuwe concurrenten werd na die datum sterk geïntensiveerd met het sindsdien telefonisch benaderen van inmiddels miljoenen KPN abonnees met het doel om overeenkomsten met hen af te sluiten. Met gebruik van de eerder genoemde oneerlijke handelspraktijken zijn tenminste 200.000 KPN abonnementen tegen de wil van de betrokken consumenten door deze piraten beëindigd en omgezet in dwangcontracten.

Malafide ondernemingen binden klanten niet door investeren in service en de kwaliteit en prijs van hun dienstverlening, maar door detentie en gijzeling. Dit betreft vooral ouderen, hun families, waaronder inmiddels zelfs nabestaanden van inmiddels

overleden klanten en anderen die zijn misleid of geprest tot een telefoonabonnement. Als de slachtoffers nog meer pech hebben, zijn er door middel van koppelverkoop aan hen bovendien nog aanvullende verplichtingen aangesmeerd. Zoals een lidmaatschap van een inkoopcombinatie met afnameverplichting of iets anders wat geheel nutteloos is en los van telefonie leidt tot het incasseren van geld van hun bankrekening. Deze aanvullende verplichtingen worden in de regel in eerste instantie als gratis aangeboden. Later worden deze “stilzwijgend” (zodat u het dus niet merkt) verlengd en omgezet in een verplicht te betalen zaken. Dat staat namelijk in de “kleine lettertjes”, die u even over het hoofd had gezien. De uiteindelijk te betalen prijs is dan de verrassing, die uiteraard automatisch wordt geïncasseerd. Het kan dus stevig oplopen.

In een overeenkomst, die u met een piraat heeft gesloten, staat meestal dat uw gegevens uit het telefoonabonnement en verder alles wat hij over u weet, kunnen worden gebruikt voor commerciële doeleinden van “derden”. Dit geldt dus voor iedereen, die aan de piraat betaalt voor uw gegevens om u op de een of andere wijze een poot uit te kunnen draaien. Dit is dus in feite een Trojaans paard. U kunt zich aanmelden bij het [“Bel-me-niet register”](#) om telefonisch lastigvallen door verkopers tegen te gaan. Dat zal echter niet helpen tegen diverse andere vormen van commerciële overlast, want met dergelijke voorwaarden in de hand heeft de piraat nog veel andere mogelijkheden daartoe. U hebt immers met hem een overeenkomst gesloten, waarop deze voorwaarden (uw vogelvrijverklaring) van toepassing zijn. Het zomaar kunnen opzeggen van abonnementen, lidmaatschappen, dienstverleningen en leveringen van malafide ondernemingen, als u deze niet meer wil gebruiken, wordt uiteraard effectief verhinderd. Dit gebeurt door middel van ingewikkelde procedures, rare opzegtermijnen en voorwaarden waaraan u moet voldoen maar waarvan u helaas niet op de hoogte bent.

3. De Overheid en de Wet

De overheid heeft voor toezicht op de marktwerking en bescherming van consumenten tegen excessen van al te vrije marktwerking in (ondermeer) de telecommunicatiebranche, twee instellingen in het leven geroepen en de derde hieronder genoemde, erkend:

- de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (**OPTA**);
- de Consumentenautoriteit (**CA**);
- de Geschillencommissie Telecommunicatie.

De OPTA en de CA zijn in april 2013 met de Nederlandse Mededingingsautoriteit (**NMa**) samengevoegd tot één organisatie. De NMa was de toezichthouder op marktwerking in professionele sectoren, zoals bouw en industrie. Deze ‘nieuwe’ organisatie heet [Autoriteit Consument & Markt](#) (**ACM**). Deze “Autoriteit” controleert de markt op stiekeme prijsafspraken, kartelvorming en concurrentievervalsing en hij treft regelingen met en voor marktpartijen over de wijze hoe deze opereren en onderling concurreren. De regelingen voor marktwerking betreffen ondermeer het aan banden leggen van “ondernemingen met aanzienlijke marktmacht”, zoals KPN dat was als opvolger van de voormalige monopolist in de telefoniesector; het oude Staatsbedrijf der Posterijen, Telegrafie en Telefonie **PTT**. De ACM is de aangewezen overheidsdienst voor handhaving van de [Telecommunicatiewet](#) en de [Wet Handhaving Consumentenbescherming](#). Hij handhaaft daarmee een hele reeks regelingen betreffende **collectieve** belangen van consumenten. Als individu alleen, kunt u met uw klacht de ACM dus niet aan het werk zetten. De ACM controleert en onderzoekt

klachten, die bijvoorbeeld via de [Consuwijzer](#), de media of consumentenorganisaties binnenkomen. Wanneer een bepaald bedrijf “opvalt” start de ACM op eigen initiatief een onderzoek naar overtredingen. De informatiesite [Consuwijzer](#) wordt door de ACM beheerd.

Één van de onderdelen van de [Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken](#) is de **Geschillencommissie Telecommunicatie**. Deze commissie is een **door de overheid erkend scheidsgerecht**, dat uitspraak doet over individuele klachten van consumenten in geschillen met telecommunicatiebedrijven. Deze instelling beoogt klachten van consumenten op een efficiënte, vlotte en eerlijke wijze te beoordelen en zodoende de noodzaak voor langdurig slepende gerechtelijke procedures zo veel mogelijk weg te nemen. Dit scheidsgerecht is een “particulier initiatief” van de consumentenorganisaties en de ondernemersorganisaties in de betrokken branches. Het bestaat bij de gratie van het belang dat die partijen hebben bij vlotte en eerlijke afhandeling van geschillen. Vandaar ook dat met name de ondernemers zich bij de Geschillencommissie moeten “aansluiten”, waarmee zij deze commissie impliciet erkennen en zijn uitspraken dus zullen respecteren, ook wanneer deze in hun nadeel uitvallen. Volgens de [Telecommunicatiewet](#) artikel 12.1 zijn aanbieders van openbare telefonie verplicht om zich bij de Geschillencommissie Telecommunicatie aan te sluiten.

Piraten zijn tot op heden nauwelijks gehinderd in hun laakbare verkooppraktijken doordat de overheid en de vroegere toezichthouders op de marktwerking (OPTA en CA) ernstig in gebreke bleven. De **ACM** lijkt inmiddels meer te ondernemen tegen misstanden door aan te sturen op betere wetgeving op dit terrein, die de mogelijkheden van piraterij meer beperkt dan voorheen het geval was.

Dat in gebreke blijven werd in de eerste plaats veroorzaakt doordat de wetgever (Regering en Parlement) op het gebied van telefonische verkoop van diensten (waaronder dus telefonie abonnementen) rammelende wetgeving heeft geproduceerd. De “Wet Overeenkomsten op Afstand” biedt, zoals inmiddels is gebleken, de consument onvoldoende bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken.

De hierna uitvoerig behandelde **Wet Overeenkomsten op afstand** is Afdeling 9A “Overeenkomsten op afstand” van Titel 1 “Koop en Ruil” van het Boek 7 “Bijzondere overeenkomsten” van het Burgerlijk Wetboek.

Deze wet bestaat uit de artikelen (kort aangeduid met): [BW artikel 7:46 a t/m j](#).

Deze artikelen worden hierna samengevat met weergave van de essenties, die bij telefonie abonnementen van toepassing zijn:

BW art. 7:46a Geeft definities van de termen, die in de daarna volgende artikelen worden gebruikt. De belangrijkste in deze is, dat er wordt gesproken van “**koop op afstand**” wanneer er sprake is van een “**overeenkomst op afstand die een consumentenkoop is**” (definitie b). Dat wil zeggen een overeenkomst, die met een particuliere “**natuurlijke persoon**” als koper is gesloten. U bent een “natuurlijke persoon” en geen “rechtspersoon” zoals een bedrijf. **Uw rechtsverhouding met uw telefonieaanbieder is dus een “koop op afstand”**. De term “overeenkomst op afstand” geldt voor overeenkomsten tussen

- rechtspersonen (bedrijven) onderling.
- BW art. 7:46b Geeft enkele uitsluitingen ten aanzien van de “koop op afstand”. De belangrijkste in deze is, dat de “Wet Overeenkomsten op Afstand” oftewel de gehele BW Afdeling 9A, niet van toepassing is voor “koop op afstand op een veiling” (lid 2b).
- BW art. 7:46c Beschrijft de **informatie** die bij “koop op afstand” aan de consument moet worden verschaft als volgt (dit is belangrijk, daarom volgt hierna het volledige artikel):
1. Tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten, moeten aan de wederpartij met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen en op duidelijke en begrijpelijke wijze, de volgende gegevens worden verstrekt, waarvan het commerciële oogmerk ondubbelzinnig moet blijken:
 - a. de **identiteit** en, indien de koop op afstand verplicht tot vooruitbetaling van de prijs of een gedeelte daarvan, het adres van de verkoper;
 - b. de **belangrijkste kenmerken van de zaak;**
 - c. de prijs, met inbegrip van alle belastingen, van de zaak;
 - d. voor zover van toepassing: de kosten van aflevering;
 - e. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de koop op afstand;
 - f. het al dan niet van toepassing zijn van de **mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 46d lid 1 en 46e;**
 - g. indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief: de hoogte van het geldende tarief;
 - h. de termijn voor de aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
 - i. voor zover van toepassing, in geval van een koop op afstand die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van zaken: **de minimale duur van de overeenkomst.**
 2. Tijdig bij de nakoming van de koop op afstand en, voor zover het niet aan derden af te leveren zaken betreft, uiterlijk bij de aflevering, moeten aan de koper op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk of, voor zover het de in de onderdelen a en c-e bedoelde gegevens betreft, op een andere te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, de volgende gegevens worden verstrekt, behoudens voor zover zulks reeds is geschied voordat de koop op afstand werd gesloten:
 - a. de gegevens, bedoeld in de onderdelen a-f van lid 1;
 - b. de vereisten voor de gebruikmaking van het recht tot ontbinding overeenkomstig de artikelen 46d lid 1 en 46e lid 2;
 - c. het bezoekadres van de vestiging van de verkoper waar de koper een klacht kan indienen;
 - d. voor zover van toepassing: gegevens omtrent de garantie

en omtrent in het kader van de koop op afstand aangeboden diensten;

- e. *indien de koop op afstand een duur heeft van meer dan een jaar dan wel een onbepaalde duur: de vereisten voor opzegging van de overeenkomst.*

Wat de verkopers van malafide aanbieders in de regel, voordat u "ja" zegt, in hun verkoopgesprekken "*vergeten*" op duidelijke en begrijpelijke wijze mee te delen, zijn de vetgedrukte en onderstreepte punten in BW art. 7:46c lid 1 sub. a, b, f en i, te weten:

- wie hij/zij is en voor wie, wat en waarom hij/zij u belt;
- dat hij/zij met u wil overeenkomen dat u abonnee wordt van "Telecommunicatiebedrijf X" en dat deze uw telefonieabonnement bij uw huidige aanbieder wil beëindigen;
- de eerder genoemde Trojaanse paard aspecten van een dergelijk abonnement;
- dat u de te sluiten overeenkomst kunt ontbinden en de wijze waarop u dat moet doen, als u dat wilt;
- dat u vervolgens 1 jaar verplicht bent abonnee te blijven.

BW art. 7:46d

Regelt de **bedenktijd**, die u heeft bij een "koop op afstand", waarbinnen u zonder opgave van redenen de overeenkomst kunt ontbinden. Zolang u niet op de hoogte bent van alle in BW art. 7:46c beschreven **informatie** heeft u **3 maanden bedenktijd** na "**ontvangst van de zaak**". Zodra u van die informatie op de hoogte bent (gesteld), heeft u nog slechts **7 werkdagen bedenktijd**.

De verkopers "*vergeten*" meestal dus ook deze regeling van de bedenktijd mee te delen, voordat u "ja" zegt.

BW art. 7:46e

Regelt dat u bij ontbinding volgens BW art. 7:46d geen verplichtingen heeft aan een kredietinstelling, die uw koop op afbetaling zou financieren. Dit is niet van belang voor telefonie abonnementen of lidmaatschappen.

BW art. 7:46f

Regelt ontbinding, terugbetaling of levering van een gelijkwaardig alternatief aan de consument, wanneer de verkoper niet binnen 30 dagen na de bestelling de zaak kan leveren. Dit is niet van belang voor telefonie abonnementen of lidmaatschappen.

BW art. 7:46g

Vrijwaart consumenten van verplichtingen en betaling, indien hun betalingsgegevens frauduleus zijn toegepast door anderen met bijvoorbeeld een gestolen of gekopieerde creditcard.

BW art. 7:46h

Regelt dat een verkoper (callcenter) bij aanvang van een niet vooraf aangekondigd (ongevraagd) telefoongesprek met een consument zijn identiteit en het commerciële oogmerk van het gesprek moet medelen (lid 1). Verder regelt dit artikel het recht van de consument op verzet tegen onaangekondigde verkoopcontacten in het vervolg. De verkoper moet stoppen met opbellen, faxen of E-mailen, wanneer de consument daarom vraagt.

BW art. 7:46i

Regelt de toepassing van de voorgaande artikelen op diensten, zoals een telefonieabonnement. Het venijn zit hier letterlijk in de

staart. **Door een foute formulering van lid 6 wordt namelijk onterecht gesuggereerd dat voor diensten de in BW art. 7:46d voorgeschreven bedenktijd van 7 werkdagen altijd ingaat op het moment van afsluiten van de overeenkomst, oftewel het telefonische verkoopgesprek.** Dat zou dus veel eerder zijn dan het moment dat u door het lezen van de Welkomstbrief van uw nieuwe aanbieder op de hoogte bent van de in BW art. 7:46c voorgeschreven informatie (zie verder).

BW art. 7:46j Verklaart de Europese Richtlijn **97/7/EG** voor bescherming van consumenten bij op afstand gesloten overeenkomsten en de Europese Richtlijn **2002/65/EG** voor de verkoop op afstand van financiële diensten en wijziging van 97/7/EG, van toepassing als dwingend recht.

Wat mankeert er aan deze wet?

De bron van deze wetgeving is de eerdergenoemde [Europese Richtlijn 97/7/EG](#).

Europese Richtlijnen zijn de basis waarop in Europa de nationale wetgeving van de Lidstaten moet worden opgesteld of worden herzien om daarmee en onderling in overeenstemming te komen. Het doel van de Richtlijnen is uiteraard rechtsgelijkheid binnen de hele Europese Unie en het wegnemen van vrijhandelsbelemmerende nationale bepalingen. De Lidstaten hebben in bepaalde gevallen daarbij de vrijheid om varianten te kiezen uit een Richtlijn, als die beschikbaar zijn. De 97/7/EG is echter “dwingend recht” en deze moet daarom integraal in nationale wetgeving worden overgenomen. De Lidstaten mogen echter altijd delen van de Richtlijnen “knippen en plakken” om de structuur van hun nationale bouwwerk van wetten te bewaren. De strekking en de bedoeling van de Richtlijn mag echter niet worden aangetast.

Met dit knippen en plakken is de Nederlandse wetgever in de fout gegaan. Zij hebben “vertaling” van de Richtlijn 97/7/EG allereerst op een plek in het Burgerlijk Wetboek gezet, waar die niet thuishoort. De Richtlijn 97/7/EG beoogt **de wijze te regelen waarop een overeenkomst op afstand tot stand komt** tussen een verkoper namens een “rechtspersoon” en een consument als “natuurlijke persoon”. De toepassing van de Richtlijn 97/7/EG hoort eigenlijk thuis in een aparte afdeling “Consumentenrecht” van het Burgerlijk Wetboek, waarin allerlei wordt geregeld ten aanzien van rechtsverhoudingen en overeenkomsten tussen rechtspersonen en natuurlijke personen in de rol van consument/eindgebruiker. Helaas is die afdeling er niet.

De Nederlandse wetgever is namelijk niet zo erg geïnteresseerd in het consumentenbelang, want dat zit het belang van ondernemend Nederland, waaronder de “vrije jongens”, nogal in de weg.

De Nederlandse wetgever heeft aan de vertaling van de Richtlijn 97/7/EG een zodanige draai gegeven dat eerder de overeenkomst op afstand *zelf* wordt geregeld dan de *wijze waarop die tot stand komt*. **De Nederlandse wetgever heeft nagelaten** om te regelen wat de consequenties zijn als een overeenkomst op onrechtmatige wijze tot stand is gekomen. Hiermee is geen gevolg gegeven aan de Europese Richtlijn **97/7/EG art. 11 “Rechterlijk en administratief beroep”** leden 1 en 2:

1. **De lidstaten** zorgen ervoor dat **passende en doeltreffende middelen** beschikbaar zijn om de bepalingen van deze richtlijn **in het belang van de consumenten** te doen naleven.
2. De in lid 1 bedoelde middelen omvatten bepalingen volgens welke een of meer van onderstaande, naar nationaal recht bepaalde instanties, zich overeenkomstig het nationale recht tot de bevoegde rechterlijke of administratieve instanties kunnen wenden om de nationale bepalingen ter uitvoering van deze richtlijn te doen toepassen:
 - a. overheidsinstanties of hun vertegenwoordigers,
 - b. consumentenorganisaties die krachtens de nationale wetgeving een legitiem belang hebben bij de bescherming van de consument,
 - c. beroepsorganisaties die een legitiem belang hebben bij een optreden in rechte.

Dit geen gevolg geven aan met name lid 1, is een overtreding van Nederland op de Europese Richtlijn.

De Nederlandse wetgever heeft regels voor overeenkomsten tussen “**rechtspersonen**” (bedrijven) onderling, gemengd door de Wet Overeenkomsten op Afstand, die eigenlijk voor overeenkomsten tussen rechtspersonen en “**natuurlijke personen**” is bedoeld (zie BW art. 7:46a).

De Richtlijn 97/7/EG is zelfs voor leken leesbaar als een samenhangend en helder stuk, dat duidelijk is geschreven in het belang van de bescherming van de consument. De Wet Overeenkomsten op Afstand is dat niet. Het verband is er uitgehaald en vervolgens indirect door moeilijke verwijzingen naar andere Afdelingen en artikelen hersteld. Er zijn verbanden gelegd met zaken waaronder overeenkomsten tussen rechtspersonen onderling, die elders en los daarvan in het Burgerlijk Wetboek hadden moeten worden geregeld.

Dit is nu het gat in de wet waar piraten gebruik van maken. De klachten van velen hebben immers geen betrekking op de overeenkomst zelf, maar op de wijze waarop zij “er in zijn geluisd” en hoe zij vervolgens worden gegijzeld.

Bovendien is er een ernstige fout gemaakt in de formulering van BW art. 7:46i lid 6.

De tekst van **BW art. 7:46i lid 6** luidt namelijk:

“In geval van een overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten lopen de in artikel 46d lid 1, eerste en tweede volzin (*dit gaat over de 7 werkdagen en 3 maanden bedenktijd*), bedoelde termijnen vanaf het sluiten van de overeenkomst”.

De tekst van de Europese Richtlijn **97/7EG art. 6 “Herroepingsrecht” lid 1** luidt (gedeeltelijk):

Voor de uitoefening van dit recht (op 7 werkdagen bedenktijd) gaat de termijn in:

- *voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten, of op de dag waarop aan de verplichtingen van artikel 5 (de informatieplicht, zoals in BW art. 7:46c) is voldaan, wanneer daaraan wordt voldaan na de sluiting van de overeenkomst, mits de termijn de onderstaande termijn van drie maanden niet overschrijdt.*

Wanneer de leverancier niet heeft voldaan aan de verplichtingen van artikel 5 (de informatieplicht), is de termijn drie maanden. Deze termijn gaat in:

- *voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.*

In BW art. 7:46i lid 6 wordt gesuggereerd dat voor diensten de 7 werkdagen bedenktijd ingaat op het moment van het sluiten van de overeenkomst tijdens het telefoongesprek. **Deze suggestie en de daaruit voortkomende interpretatie zijn echter onjuist!**

De Europese Richtlijn 97/7/EG laat **heel duidelijk ook voor diensten** de 7 werkdagen bedenktijd pas ingaan op het moment dat de consument kennis heeft genomen van de informatie overeenkomstig BW art. 7:46c! Dat is vrij logisch, maar in Nederland op het eerste gezicht dus niet.

Uit de [Memorie van Toelichting 26 861 nr. 3; vergaderjaar 1999 – 2000](#) voor de behandeling in de Tweede Kamer van het voorstel voor de Wet Overeenkomsten op Afstand (punt 7 op bladzijde 33) blijkt echter, dat **ook voor diensten** de regeling van bedenktijden volgens **de Europese Richtlijn 97/7/EG onverkort van toepassing is**. Bovendien wordt daarbij uiteengezet dat de bedenktijd zelfs kan oplopen tot maximaal **3 maanden plus 7 werkdagen**, wanneer de verkoper pas op de laatste dag van de 3 maanden bedenktijd aan de informatieplicht volgens BW art. 7:46c voldoet.

Voor diensten is het noodzakelijk om een andere regeling te treffen dan voor geleverde en “ontvangen zaken” (punt 6 op bladzijde 32), omdat een dienstverlening reeds gestart of verricht kan zijn door de verkoper, voordat de 7 werkdagen bedenktijd verstreken zijn. Het zou flauw zijn als u zou afzien van een overeenkomst voor het wassen van uw auto nadat de dienstverlener die weer blinkend als nieuw heeft afgeleverd. Deze mogelijkheid is echter niet van toepassing bij de verkoop van telefonieabonnements, omdat de overdracht van KPN naar uw nieuwe aanbieder altijd enige weken duurt.

Wanneer het aankomt op een kwestie over de juiste interpretatie van een wet zal de rechter altijd de Memorie van Toelichting voor die wet er bij halen, om tot zijn beslissing te komen. Er moet dan echter wel duidelijk zijn dat er een interpretatiekwestie aan de orde is.

Diverse belanghebbenden zijn door de foutieve interpretatie van BW art. 7:46i lid 6 in de afgelopen jaren op het verkeerde been gezet.

- Allereerst betreft dit de aanbieders zelf, die gedurende enkele jaren hiervan gebruik dachten te kunnen maken om consumenten te “strikken” door hun Welkomstbrieven bewust ongeveer 1 week na het verkoopgesprek te verzenden. Hierdoor zou uw 7 werkdagen bedenktijd reeds (zo goed als) verlopen zijn, wanneer u de Welkomstbrief ontving.
- Ten tweede betreft dit de Geschillencommissie Telecommunicatie, die in diverse gevallen op grond van deze foutieve interpretatie bezwaren van consumenten heeft afgewezen.
- Ten derde betreft dit diverse juristen en adviseurs, die bij geschillen over de informatieplicht en de bedenktijd betrokken zijn geweest.

Het mag duidelijk zijn dat er meerdere consumenten zijn die door deze foutieve interpretatie benadeeld zijn bij zaken, die bij de Geschillencommissie aanhangig zijn gemaakt of die daardoor afgezien hebben van een procedure bij de Geschillencommissie.

De juiste interpretatie is gunstiger voor de consument dan de foutieve, ook al helpt dat weinig als u net op vakantie bent, wanneer de Welkomstbrief wordt bezorgd. Hoewel het

moment dat u de Welkomstbrief leest, formeel de start van de bedenktijd is, krijgt u te maken met vaak lastige bewijsvoering daarvoor.

De Richtlijn 97/7/EG en de Wet Overeenkomsten op Afstand gaan uit van overeenkomsten of koop op afstand als enkelvoudige transacties, bijvoorbeeld de boeking van een dagtocht, een afspraak voor een wasbeurt voor uw auto of de aanschaf van een broodrooster. In die gevallen is een eenduidige telefonische overeenkomst (afpraak) over bijvoorbeeld de prijs en de aard van het product of de dienst heel goed mogelijk (BW art. 7:46c).

Een telefonieabonnement is echter een dienst met een continue karakter van langere of onbepaalde duur, terwijl er geen sprake is van een tastbaar en meetbaar resultaat wat "in ontvangst kan worden genomen". Daarbij is bovendien sprake van een variabele afname van hoeveelheden (door veel of weinig bellen) met een periodieke variabele kostenberekening, die van de afgenomen hoeveelheid afhankelijk is. De voorwaarden daarvoor zijn veel te ingewikkeld om zomaar even over de telefoon af te kunnen spreken. Dat geldt echt niet alleen voor oude demente mensen.

De wetgever had moeten inzien, dat voor dergelijke diensten uitsluitend een schriftelijke bevestiging door de consument, dat hij akkoord gaat met schriftelijk vastgelegde voorwaarden tot een rechtsgeldige overeenkomst tot koop van de dienst kan leiden. Kortom, een telefonisch verkoopgesprek voor een telefonieabonnement moet dan gewoon tot toezending via post of e-mail van een contract leiden, dat de consument kan lezen en (elektronisch) kan ondertekenen en kan terugzenden naar een antwoordnummer of e-mail adres. Dan regel je alles zoals het hoort tot en met de machtiging tot automatische incasso toe.

Tenslotte stelt de Wet Overeenkomsten op Afstand de consument in een nadelige positie ten opzichte van de aanbieder, op een wijze die in strijd is met het beginsel van rechtsgelijkheid dat in een rechtstaat gewaarborgd zou moeten zijn.

De wet kan u als consument niet beschermen tegen uw eigen onoplettendheid of zelfs gierigheid, hebzucht en domheid. Maar de wetgever staat wel allerlei ondoorzichtige juridische constructies toe, die u (ver)hinderen om overeenkomsten, die u onvrijwillig onder intimidatie, pressie of misleiding bent aangegaan te beëindigen. Ook als u tot inkeer bent gekomen nadat u onoplettend, hebzuchtig, gierig en dom bent geweest, wordt u gestraft met langdurige hechtenis en het voortdurend plunderen van uw bankrekening door een piraat. Ook heeft de wetgever toegestaan dat een opname van een telefoongesprek tussen de verkoper en de consument opgevoerd kan worden als bewijsmateriaal voor het aangaan van een verplichting door de consument. Digitale opnames van telefoongesprekken kunnen worden gemanipuleerd door kwaadwilligen, zonder sporen van die manipulatie achter te laten. Zij kunnen u met "Ja" laten antwoorden op alle vragen die zij maar kunnen bedenken, door deze vragen eenvoudig tussen uw antwoorden te monteren. Zoals in de uitzending van Tros Radar op 29 september 2008 werd getoond, kan een gehaaide verkoper deze manipulatie door middel van misleiding, intimidatie en pressie bij voorbaat al overbodig maken. Dat is namelijk veel goedkoper en net zo effectief. Dit alles geeft ernstig te denken over de kwaliteit van de wetgeving en de belangen die daar achter zitten.

Het enige wat u als consument ter compensatie voor uw rechtspositionele benadeling krijgt, is de bedenktijd waarop de hiervoor behandelde beperkende en complicerende voorwaarden van toepassing zijn. Alle risico's van niet tijdig of onvolledig kennisnemen, niet begrijpen of voorzien van de dwangbepalingen, die piraten in de regel toepassen, liggen aan uw kant. Dit maakt de Wet Overeenkomsten op Afstand strijdig met het beginsel van rechtsgelijkheid.

Er kan nooit sprake zijn van een rechtsgeldige overeenkomst, die tot eenzijdige of wederzijdse verplichtingen leidt, zolang de voorwaarden daarvan niet tot in detail bekend zijn aan de partijen.

In zijn beoordeling bevestigt het Gerechtshof 's-Gravenhage deze stelling indirect in zijn [arrest in hoger beroep](#) van 12 januari 2010 van de Omroepvereniging VARA tegen het [vonnis in kort geding](#) van 29 juni 2009 in het voordeel van Pretium Telecom B.V. als volgt:

*“Pretium voert voorts nog met nadruk aan dat aan het voorschrift van artikel 7:46h lid 1 dat het bedrijf aan het begin van het telefoongesprek duidelijk zijn identiteit moet meedelen, voldaan is indien de bedrijfsnaam duidelijk genoemd is. Daargelaten dat bij juistheid van deze interpretatie van het desbetreffende wettelijke voorschrift het verwijt overeind blijft dat het commerciële oogmerk van het telefoongesprek niet of onvoldoende wordt vermeld, mist dit betoog bovendien relevantie voor wat betreft het verwijt van misleiding. Pretium verliest een verstrekkend aspect van deze misleidende telefonische wervingsmethode uit het oog: een wegens onduidelijke presentatie door de callcentermedewerker voor rekening van Pretium komend misverstand bij de consument dat hij benaderd wordt door KPN (in plaats van door Pretium) **betekent dat er in het geheel geen overeenkomst tussen Pretium en die consument tot stand komt**, maar Pretium houdt de consument daar wel aan. Dat de consument goedkoper af zou zijn, doet daar niet aan af.”*

De rechters stellen hier dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen, indien er misleiding in het spel is. En misleiding kan meer vormen hebben dan alleen de onjuiste suggestie dat de verkoper namens KPN belt. De vraag is nu:

Wanneer is het achterhouden, het “nog” niet meedelen van essentiële informatie (de voorwaarden) of het “in de waan laten van iets anders dan bedoeld” GEEN misleiding?

Dit is een vraagstuk waar niemand meer uitkomt. Om deze valkuil te ontwijken zou de verkoper in een telefonisch verkoopgesprek de algemene voorwaarden geheel moeten voorlezen. Immers, alles wat daar in staat is van zodanig belang, dat het anders niet zou zijn opgeschreven. De voorlezing zou geheel op band moeten worden opgenomen.

Een telefonisch verkoopgesprek kan daarmee in redelijkheid nooit tot een rechtsgeldige overeenkomst leiden over het aangaan van een verplichting van enige betekenis.

Zolang er GEEN overeenkomst is valt er niets te ontbinden, niet binnen 7 dagen, niet binnen 3 maanden, nooit. De Wet Overeenkomsten op Afstand regelt daarmee iets, wat er niet is. De enige uitweg is dan ook om de Welkomstbrief met de Algemene Voorwaarden van de aanbieder te beschouwen als een voorstel aan de consument om een overeenkomst aan te gaan. De consument zou daarop kunnen ingaan door een ondertekend contract terug te zenden.

Pretium Telecom B.V. is tegen dit arrest in cassatieberoep gegaan bij de Hoge Raad der Nederlanden. De Hoge Raad heeft dit beroep op 16 december 2011 [afgewezen](#), hoofdzakelijk omdat de door Pretium aangevoerde gronden van dit beroep berusten op een onjuiste rechtsopvatting ten aanzien van de vrijheid van meningsuiting en pers. De Hoge Raad bevestigt dit arrest en daarmee impliciet hierboven geciteerde beoordeling betreffende het niet tot stand komen van een overeenkomst bij misleiding. De Wet Overeenkomsten op Afstand zou daarom eigenlijk moeten worden herschreven.

In de aanwijzingen en de voorbeeldbrieven verderop in “De Telefoongids” wordt, zolang de Wet Overeenkomsten op Afstand niet is gewijzigd, ondanks de beoordeling van het Gerechtshof 's-Gravenhage en de Hoge Raad, uitgegaan van het op een onrechtmatige wijze sluiten van een overeenkomst tijdens het telefonische verkoopgesprek. In de voorbeeldbrieven wordt van de nieuwe aanbieder verwacht dat zij de overname van het telefonieabonnement staakt of terugdraait.

De Wet Overeenkomsten op Afstand zal door een nieuwe Europese richtlijn voor consumentenrechten uiterlijk op 13 december 2013 worden gewijzigd in gunstige zin. Zie [hoofdstuk 17](#).

4. De Politiek

Om het oude KPN (PTT) telefoniemonopolie te breken heeft de wetgever indertijd in zijn wijsheid besloten om vrijschutters ruim baan te geven om op jacht te gaan, met de KPN/PTT abonnees als grootwild. Ondernemers, die zich in laten schrijven als “telecommunicatiebedrijf” krijgen vrij toegang tot de abonneebestanden van de KPN, ook de geheime telefoonnummers. Zij kunnen voor marketing en werving tegen door de OPTA indertijd aan KPN opgelegde voordelige groothandelstarieven gebruik maken van het vaste telefoonnet van de KPN. Verder is KPN verplicht om op eerste aanzegging van een concurrent een KPN abonnee over te leveren, zonder dat er een verzoek of opdracht van die abonnee zelf behoeft te worden getoond. Het omgekeerde mag niet. Voor controle en verificatie is een bandopname met een aarzelend “ja” van een oude vrouw, die er totaal niks van snapte, [genoeg](#).

De plicht voor de “oude” dienstverlener om de klant (zonder gezeur) over te dragen naar de “nieuwe” dienstverlener, die daarvoor in opdracht van die klant “aanklopt”, is overigens geregeld in het belang van de consument. Deze regeling vereenvoudigt de vrije keuze en het overstappen van consumenten naar in hun ogen “betere” aanbieders van diensten. Kijk bijvoorbeeld naar verzekeringen, waar dat ook voor geldt.

Het misbruik van deze regeling door malafide aanbieders is evident, omdat zij deze veelvuldig toepassen voor consumenten die geen abonnement bij hen wensen of die er niet van op de hoogte zijn dat zij abonnee bij hen zijn geworden. Het structureel chicaneren van opzeggingen en overdrachten naar andere telecommunicatiebedrijven, duidt er op dat dergelijke aanbieders deze regeling niet van toepassing achten op zich zelf, indien zij zelf in de rol van “oude” dienstverlener verkeren.

Het voorgaande ten aanzien van overdracht van abonnementen komt voort uit verplichtingen die door de OPTA op grond de Telecommunicatiewet artikelen 6a.1 – 6a.22 werden opgelegd aan “ondernemingen die beschikken over een aanzienlijke

marktmacht”, zoals KPN en de “[Regeling van het WLR-proces voor het overnemen van elkaars klanten](#)” die de marktpartijen onderling hebben afgesproken.

Het overheidsbeleid om het KPN telefonie monopolie letterlijk te willen breken over de rug van de consumenten, waaronder veel weerloze ouderen, is aan te merken als “onbehoorlijk bestuur”. Met name de OPTA heeft gefaald in zijn toezichthoudende en handhavende taak op het correct en rechtmatig opereren en functioneren van de piraten onder de nieuwe telefonieaanbieders.

5. De KPN

Met de KPN, die zijn klanten kwijtraakt aan nieuwe telefonieaanbieders, hoeft u geen medelijden te hebben. Een groot deel van de opbrengst van die aanbieders gaat naar KPN Wholesale voor de huur van het vaste telefonienetwerk. Dit systeem heet Wholesale Line Rental (WLR) dat sinds 1 januari 2007 de verkoop van abonnementen door anderen dan alleen de KPN mogelijk maakt. Deze huur is € 12,37 per maand per abonnement ([tarief 4^e kwartaal 2009](#) voor WLR PSTN residentiële dienst per netlijn). KPN zit er daarom ook weer niet zo erg hard mee dat ze klanten verliezen. Die hele “vrije markt” met die WLR telecommunicatiebedrijven is eigenlijk flauwekul en een uit marktfundamentalistisch denken van politici voortgekomen gedrocht. Een telefonieabonnement bij een “nieuwe” aanbieder is eigenlijk alleen maar een door de overheid van KPN afgedwongen uitbesteding van de incasso van gesprekskosten en abonnementen. KPN gaat nog altijd exclusief over de hardware, de besturingssoftware en de technologie (PSTN/POTS, ADSL, ISDN) van het vaste telefoonnet. Vroeger en nu ook nog zijn alle vaste lijn telefonie hardware, netwerken, kabels en centrales van KPN.

KPN heeft in het verleden diverse kunstjes geflikt om zijn nieuwe concurrenten dwars te zitten en te pesten, vandaar dat bijvoorbeeld Pretium Telecom B.V. een meerritten kaart heeft bij de voorzieningenrechter. Vandaar ook dat de OPTA de behoefte voelde om KPN te tuchtigen, wat hij dus langs de makkelijkste weg deed over de rug van de consumenten. De overheid was 20 jaar geleden namelijk niet flink genoeg om delen van de PTT te onteigenen (de Staat was 100% aandeelhouder PTT) en het te privatiseren Staatsbedrijf, zoals het hoorde, op te knippen en in delen te verkopen aan verschillende telefoonmaatschappijen of investeerders.

Het gebakkelei tussen de OPTA en de “nieuwe” telefonie aanbieders enerzijds en de KPN als uiteindelijk verliezende partij anderzijds, sleepte zich voort. De voorzieningenrechter van het College van Beroep voor het bedrijfsleven heeft bijvoorbeeld het verweer van KPN [afgewezen](#) tegen de door de OPTA opgelegde regeling dat de door KPN zelf berekende consumententarieven niet lager mogen zijn dan de wholesale tarieven, die KPN aan andere aanbieders doorberekent.

Het belang van de consument speelt in dit soort kwesties geen enkele rol. Naar verwachting zal KPN binnen enkele jaren worden opgedeeld in een telefonienet (beheer)bedrijf en een telefonieaanbieder, die vervolgens worden overgenomen door (een) internationale onderneming(en). Het telefonienet (beheer)bedrijf wordt dan in feite de nieuwe monopolist, die zoals [TenneT](#) dat is voor het elektrische hoogspanningsnet aan energiebedrijven, het telefonienet verhuurt aan telefonieaanbieders als Tele2 en Pretium Telecom.

6. De Banken

De banken hebben een zeer groot belang bij een efficiënt betalingsverkeer. Automatische incasso is één van de middelen om de kosten van het betalingsverkeer te beperken. De besparing door automatische incasso is een gigantisch bedrag van miljoenen Euro's per dag op miljoenen transacties per dag. Currence (zie verder) rapporteert in haar [jaarverslag over 2012](#) dat er 1,37 miljard incasso transacties hebben plaatsgevonden. Voor een acceptgirokaart transactie wordt op dit moment ongeveer € 1,25 berekend. Automatische incasso bespaart ongeveer 80% aan kosten op ongeveer 3,8 miljoen transacties per dag. Dat is ongeveer € 3.800.000,-- per dag besparing voor de banken. Dit komt doordat er geen acceptgirokaarten of facturen nodig zijn, met al hun verzending per post en administratie en afdrukkosten. Geen controle van handtekeningen, berekeningen, gesjouw met bankbiljetten en munten, enzovoort. Alles wordt betaald via datatransmissie in het betalingsverkeer (giraal geld). De bestaansvoorwaarde voor dit prachtige efficiënte betalingsmiddel is: **VERTROUWEN**. De consumenten zullen automatische incasso alleen gebruiken, wanneer zij er op kunnen vertrouwen dat het energiebedrijf, de krant, het waterbedrijf en uiteraard het telefoonbedrijf **tijdig, correct en rechtmatig incasseren**. U heeft waarschijnlijk ook aan enkele bedrijven het vertrouwen geschonken om gebruik te maken van automatische incasso, eventueel in ruil voor een korting. U en het bedrijf hebben daar immers beiden belang bij. Er hoeft geen rekening of acceptgirokaart heen en weer te worden gezonden. En u vergeet nooit om te betalen, ook tijdens vakanties, wat voorkomt dat u ooit moet worden aangemaand (kosten). U vertrouwt er ook op dat de automatische incasso door die vertrouwde bedrijven op eenvoudige wijze kan worden gestopt, zodra u dat maar wilt. Betrouwbare bedrijven zullen niet nalaten om u te wijzen op de mogelijkheid van terug boeken, wanneer u het met de betaling niet eens bent. Want dat geeft een goed vertrouwd gevoel dat u alles in de hand heeft, terwijl u toch "iets" uit handen heeft gegeven.

De gezamenlijke banken hebben een instelling opgericht om te voorzien in de regeling van het automatische betalingsverkeer. Deze instelling, die [Currence Holding B.V.](#) heet, bepaalt de voorwaarden waaronder gebruikers van bijvoorbeeld het middel automatische incasso moeten opereren. Dit zijn de "Rules & Regulations Incasso". Telefonieaanbieders moeten om automatisch te kunnen incasseren van bankrekeninghouders een overeenkomst afsluiten met een bank over een incassorekening. De Rules & Regulations Incasso zijn op deze overeenkomst van toepassing.

Op de website van Currence en in de regeling voor automatische incasso ziet u dat de banken u alle mogelijke bevoegdheden geven om de betaling van rekeningen te controleren en te beheersen. Ook ziet u dat het niet is toegestaan dat bedrijven waarmee u nog geen relatie hebt, telefonisch contact met u op nemen om een overeenkomst te sluiten waarbij u meteen een machtiging tot automatische incasso van kosten wordt afgetroegeld. Citaat Currence: *"Als u nog geen relatie heeft met de organisatie, mag zij u niet ongevraagd bellen en om een machtiging vragen. Een telefonische machtiging is in deze situatie alleen toegestaan als u zelf het initiatief neemt"*. Deze niet toegestane praktijk van telefonisch benaderen van consumenten zonder bestaande relatie, met het oogmerk om meteen een machtiging voor automatische incasso los te krijgen, heet "[cold calling](#)" (koude werving).

De handhaving van de Rules & Regulations Incasso wordt overgelaten aan de bank, die met een onderneming een overeenkomst heeft gesloten over automatische incasso.

Hier zit dan ook de zwakke plek in de door de banken goedbedoelde bescherming van consumenten tegen ondernemingen, die zich misdragen en automatische incasso misbruiken om bankrekeningen van consumenten te plunderen. De bank, die de incassorekeningnummers van een piraat beheert, is vaak ook de geldschieter of financier daarvan. U kunt zich voorstellen dat de banken indertijd in de rij hebben gestaan om in de nieuwe telefonieaanbieders te investeren. Deze nieuwe aanbieders konden immers alleen maar winnen van de oude monopolist KPN in de toen zojuist opengebroken telefoniemarkt. De bank, die handhavend optreedt tegen een piraat, door hem bijvoorbeeld het gebruik van automatische incasso te ontzeggen, snijdt bijna altijd in eigen vlees.

Al met al is dit een schoolvoorbeeld van de wijze waarop de door marktfundamentalistische politici veronderstelde zelfregulering en zelfreiniging van de vrije markt een illusie blijkt te zijn door de werking van ogenschijnlijk niet bestaande gemeenschappelijke belangen in de achterhand van de betrokken marktpartijen.

U weet vast ook dat de “verboden” **cold calling** praktijk in feite de enige klantenwervingmethode is van nieuwe telefonieaanbieders, hoewel Tele2 inmiddels heeft gekozen voor presentatie in de open markt door middel van reclame. De banken handhaafden in ieder geval tot begin 2010 het door henzelf geformuleerde verbod van automatische incasso na cold calling in principe niet. Na een oproep van Staatssecretaris Heemskerk reageerde de ING Bank in het voorjaar 2010 met de toezegging dat zij het incassocontract met een relatie zou beëindigen, wanneer blijkt dat deze structureel de Rules & Regulations Incasso overtreedt met cold calling. Zie het volgende hoofdstuk.

7. ‘Recente’ (politieke) ontwikkelingen

Na een ruim anderhalf jaar durend onderzoek besloot de Consumentenautoriteit op 4 december 2008 om 3 boetes en 3 “lasten onder dwangsom” op te leggen aan één van de “nieuwe” telecommunicatiebedrijven: **Pretium Telecom B.V.** De boetes van in totaal € 87.000,-- betreffen het overtreden van de Wet Overeenkomsten op Afstand. De lasten onder dwangsom (2 van € 1.000,-- per dag en 1 van € 50,-- per Welkomstbrief, zolang deze overtredingen voortduren) zijn opgelegd om Pretium Telecom aan te sporen tot wijzigen van de aanpak van hun klantenwerving. Deze dwangsommen lopen ieder maximaal op tot € 100.000,--.

In het betonnen proza van het [besluit van de Consumentenautoriteit](#) aanschouwt u de superfijn malende ambtelijke molens, die in 200 genummerde vaststellingen en overwegingen naar een besluit toewerken. Enkele belangrijke punten uit het besluit zijn de volgende “randnummers”, waarachter kort de essentie in minder formele taal is weergegeven:

- 63 De Consumentenautoriteit stelt vast dat de **collectieve belangen** van consumenten in het gedrang kunnen komen door de **massale aard** van de Pretium Telecom klantenwervingscampagne (1.500.000 KPN abonnees gebeld) en dat er daarom aanleiding is tot handhavend optreden.
- 71 Gelet op het zeer grote aantal consumenten dat is benaderd aan de hand

van de door Pretium Telecom voorgeschreven callscripts, dient een overtreding, die kan worden vastgesteld op basis van deze callscripts, per definitie aangemerkt te worden als **een structurele inbreuk op de collectieve belangen van consumenten**.

117-118 *Om het probleem van de foutieve interpretatie van BW art. 7:46i lid 6 te omzeilen verwijst de Consumentenautoriteit hier direct naar het eerder besproken artikel 6 van de Europese Richtlijn 97/7/EG en hij stelt dat deze de basis vormt voor de Wet Overeenkomsten op Afstand in het bijzonder BW art. 7:46i lid 6. Als onderbouwing daarvan verwijst hij naar de Memorie van Toelichting 26 861 nr. 3; vergaderjaar 1999 – 2000 (zie [hoofdstuk 3](#)).*

Op 12 mei 2009 maakte de Consumentenautoriteit bekend dat Pretium Telecom volgens onderzoek geen gevolg had gegeven aan de “last” om bij aanvang van een verkoopgesprek haar identiteit en oogmerk ondubbelzinnig kenbaar te maken. Daarom besloot de Consumentenautoriteit om een dwangsom van € 35.000,- in te vorderen met het voorbehoud dat meer dwangsommen kunnen volgen. De bedrijfseconomisch gezien bescheiden boete en dwangsommen, waartegen Pretium Telecom overigens een bezwarenprocedure is begonnen en het feit dat Pretium Telecom haar overtreding na de boete van de Consumentenautoriteit voort heeft gezet, maken de ineffectiviteit van de wetgeving duidelijk. De massale aard van de “slamming” (klantenwerving op oneerlijke wijze) door Pretium Telecom is onmiskenbaar het beleid van deze onderneming ten aanzien van klantenwerving. Dit ondernemingsbeleidsmatige karakter van de inbreuk op de collectieve belangen van consumenten zou bij adequate wetgeving reeds veel eerder al geleid hebben tot een strafrechtelijke vervolging van Pretium Telecom.

De zwakke bestuursrechtelijke aanpak van oneerlijke handelspraktijken leidt slechts tot eindeloze bestuursrechtelijke procedures met een uitkomst, die waarschijnlijk niet in uw belang als consument is, omdat uw (individuele) belang daarin principieel niet wordt meegewogen.

Met betrekking tot de Geschillencommissie Telecommunicatie besloot Pretium Telecom begin 2009 om het glorieuze poldermodel te laten voor wat het is. Pretium Telecom dagvaardde een drietal consumenten, die hun zaak bij de Geschillencommissie “wonnen” om voor de rechter te verschijnen, om zodoende een toets op de onafhankelijkheid en objectiviteit van de Geschillencommissie af te dwingen. De vaste commissie van de Tweede Kamer voor Economische Zaken stelde terecht de vraag [nummer 5](#) of deze gang van zaken voor burgers aanleiding kan zijn om maar niet naar de Geschillencommissie te stappen in verband met hun geschil met Pretium.

De Stichting Geschillencommissies is naar aanleiding van deze dagvaardingen in overleg getreden met Pretium Telecom. Daar is uit gekomen dat de samenstelling van de Geschillencommissie Telecommunicatie is gewijzigd. Dit kan worden beschouwd als een succes voor Pretium Telecom. Als beloning daarvoor heeft Pretium Telecom de gedagvaarde consumenten gratie verleend en haar dagvaarding ingetrokken.

Zo ver is het dus gekomen in Nederland. De veroorzaker van de problemen in dit geval, treedt op als een soeverein Vorst, die naar eigen goeddunken heerst, straft en gratieert.

De “Pretium affaire” is redelijk hoog op de [politieke agenda](#) gekomen. Kamerleden van de PvdA, CDA en SP stelden vragen en gaven hun visie op de Pretium affaire en (de

vroegere) Staatssecretaris Heemskerk (Economische Zaken) zei onderzoek toe (zoals gebruikelijk in Nederland) naar betere middelen en mogelijkheden voor handhaving door de OPTA en de Consumentenautoriteit. Tevens werden er moties ingediend en met algemene instemming van de Tweede Kamer aangenomen. Harde toezeggingen over verbetering van regelingen en handhaving werden niet gedaan, zoals bleek uit de [brief](#) van 14 juni 2009 van Staatssecretaris Heemskerk, waarmee hij reageerde op de behandeling in de Tweede Kamer en de ingediende moties. Hij beloofde behalve uitbreiding van de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit geen werkelijk effectieve maatregelen en geen versterking van rechtsmiddelen tegen piraterij in handen van de consumenten zelf. Die voorgestelde uitbreiding van bevoegdheden waren een “voorlopige last onder dwangsom” en een “tijdelijke verplichting tot schriftelijke bevestiging van telefonisch gesloten overeenkomsten”. De Staatssecretaris wees een verplichting tot schriftelijke bevestiging van telefonische werving door middel van een ondertekend contract af.

Dankzij de uitstekende rechtsbescherming van ondernemers kunnen van overtreding verdachte bedrijven de door de Staatssecretaris voorgestelde extra bevoegdheden van de Consumentenautoriteit eenvoudig door middel van een kortgeding tegenhouden. De rechter zal namelijk altijd van uit gaan van het grondbeginsel dat een verdachte tijdens een lopend onderzoek niet “voorlopig” gestraft kan worden voor op dat moment nog niet bewezen feiten. De voorstellen zijn daarmee dan ook weer zo’n typerend voorbeeld van symbolische niet effectieve regelgeving, oftewel een “dode letter”.

Op de valreep voor het Kerstreces 2009 heeft Staatssecretaris Heemskerk na grote druk uit de Tweede Kamer [aangekondigd](#) dat hij met de banken en Currence in overleg zal treden om een einde te maken aan de niet toegestane praktijk van automatisch incasseren na telefonische werving (cold calling). De banken zien veel “technische” bezwaren tegen het grootschalig controleren op door consumenten afgegeven machtigingen. Het verbod uit de Rules & Regulations van cold calling is eerder bedoeld om (pragmatisch) in incidentele gevallen op terug te kunnen vallen dan om structureel te handhaven met al de daarvoor benodigde logistiek en administratie. Inmiddels heeft de Staatssecretaris een [briefwisseling](#) gehad met Currence en de ING Bank over de cold calling praktijken van Pretium Telecom. De ING Bank [reageerde](#) met de erkenning dat zij Pretium Telecom reeds had aangesproken en dat Pretium Telecom onvoorwaardelijk had toegezegd dat zij zich voortaan aan Rules & Regulations zou houden. **Nog belangrijker is dat de ING Bank voor het eerst stelt dat zij het incassocontract met een relatie zal beëindigen indien deze ondanks herhaalde waarschuwingen geen gevolg geeft aan de Rules & Regulations.** Een individuele gedupeerde consument wordt hier niet echt direct mee geholpen. Een beëindiging door een bank van het incassocontract met een relatie zal pas plaatsvinden na vele klachten, onderzoek en waarschuwingen. De mogelijkheid bestaat echter wel dat malafide ondernemers worden ontmoedigd om deze praktijken toe te passen. **Gedupeerde consumenten moeten dus vooral ook een [klacht](#) indienen bij hun bank.**

Gelijktijdig meldde het ministerie van Economische Zaken het [succes](#) van het [Bel-me-niet register](#), dat na de oprichting op 1 oktober 2009 in twee maanden 1 miljoen aanmeldingen kreeg, wat inmiddels tot 6,5 miljoen aanmeldingen is opgelopen. Aan dit succes wordt helaas nog steeds niet de voor de hand liggende conclusie verbonden, dat telemarketing een breed maatschappelijk gezien ongewenst verschijnsel is, wat in aanmerking komt voor een wettelijk verbod, zoals in [Duitsland](#).

Onder de massale druk van consumentenprogramma's, de pers, Kamerleden en tenslotte, maar niet in het minst, de ING Bank heeft Pretium Telecom haar verkoopbeleid ten goede aangepast. Hoewel telemarketing een plaag blijft, zijn de signalen zodanig dat Pretium Telecom inmiddels haar telefonische verkoopgesprekken, welkomstbrieven en verzoeken om machtiging tot automatische incasso correct volgens de regels lijkt uit te voeren. In dat opzicht is er sprake van een succes voor de "consumentenbeweging". De maatschappelijk brede inspanning die nodig was om een volhardende maar relatief kleine onderneming tot inkeer te brengen, staat daarmee echter niet in verhouding.

Begin juni 2010 werd door de minister van Economische Zaken een [evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming](#) aan de Tweede Kamer gepresenteerd. De conclusies geven in omfloerste termen weer dat er nog onvoldoende ervaringen zijn met de bestuurs- en privaatrechtelijke handhaving om een oordeel te kunnen geven over de effectiviteit en de slagvaardigheid van de Consumentenautoriteit. Het lijkt er op dat met zorg is vermeden om vast te stellen dat het juist de zeer lange doorlooptijd van zaken is, die de opbouw van ervaringen in de weg heeft gestaan. In het volgende hoofdstuk is te lezen, dat hetzelfde eindeloos slepen van zaken de handhaving door de Consumentenautoriteit in feite ineffectief maakt. De regering ondernam geen initiatief om de wetgeving te verbeteren en zegde op de moties uit de Tweede Kamer toe om er later op terug te komen.

De vaststelling van de nieuwe Europese richtlijn voor consumentenrechten [2011/83/EU](#) op 25 oktober 2011 was het moment daarvoor. Deze nieuwe richtlijn dwingt namelijk tot verbeterde wetgeving op het gebied van consumentenrechten in de zin als hiervoor is beschreven. In [hoofdstuk 17](#) wordt dit nader toegelicht.

8. De Rechtspleging

Het zit allemaal ingewikkeld in elkaar met al die rechtspraak. Als u zich als consument door een ondernemer voelt opgelicht is dat een **Civiel of Burgerlijk rechtelijke zaak** tussen u en hem. Zoals gebleken is, kunt u door de zwakke rechtsbescherming als individuele consument weinig tot niets tegen malafide ondernemers beginnen langs de civiel rechtelijke weg. Zie de vele in de publiciteit en op het internet beschreven langdurige persoonlijke drama's van gedupeerden in allerlei branches van de markt. Aangaan van een civiel rechtelijk proces is voor de gemoedsrust, de gezondheid, de zeer geringe kans op succes en kostbare tijd van de consument niet raadzaam.

Er is voor individuele consumenten in de telefoniebranche een betere methode, waarmee zij tegen alleen het verlies van hun oude (vaak trouwe PTT) telefoonnummer, binnen 3 maanden van hun nieuwe en ongewenste telefonieaanbieder af kunnen komen. Deze methode wordt beschreven in de hierna volgende hoofdstukken.

Het onrechtmatig incasseren van geld van uw bankrekening en het ondernemingsbeleidsmatig oplichten en gijzelen van klanten door piraten zijn **Strafrechtelijke zaken**. Diefstal en oplichting zijn misdrijven, maar het gaat in de telefoniebranche om kleine bedragen welke u op relatief eenvoudige wijze door uw bank kan laten terugboeken (zie [hoofdstuk 12](#)). De officier van Justitie en de politie zullen daarom niet hard voor u gaan lopen en zij zullen u voor het aanpakken van het verkoop

en wervingsbeleid van malafide telefonieaanbieders doorverwijzen naar de Autoriteit Consument & Markt.

De Nederlandse rechtspraak is eerder sterk [op de hand van het bedrijfsleven](#) en de ondernemers geweest, ongeacht of dezen de consumenten (structureel en onrechtmatig) benadelen. Pretium Telecom is in eerste instantie in het gelijk gesteld bij bijna alle kort gedingen, die door haar zijn aangespannen tegen individuen en media, die de verkooppraktijken van dit bedrijf aan de kaak stelden. De vooringenomenheid van de voorzieningenrechter ging soms zeer ver.

Een duidelijk voorbeeld hiervan is de [opdracht van de voorzieningenrechter aan Tros Radar](#) om de brief [Voorbeeld 10a](#) van haar site te verwijderen bij zijn uitspraak van 13 februari 2009 dat Tros Radar moest rectificeren omdat deze niet kon aantonen, dat Pretium Telecom haar wervingscampagne doelbewust op ouderen had gericht, die tegen agressieve handelspraktijken weerloos zijn.

Zoals u verderop kunt zien heeft deze voorbeeldbrief voor ontbinding van een op oneerlijke wijze afgetroggelde overeenkomst, op zich niets met een onterechte beschuldiging van doelbewust ronselen van ouderen te maken. Er is dus geen enkele rechtvaardiging voor die opdracht van de voorzieningenrechter, anders dan om Pretium Telecom van dienst te zijn. In de kortgedingen die door Pretium Telecom zijn aangespannen, zijn de rechters bij hun voor Pretium Telecom voordelige uitspraken, steeds voorbijgegaan aan de veelvuldige klachten over de verkooppraktijken van Pretium Telecom.

De aan Tros Radar opgelegde dwangsommen bij deze uitspraak waren bovendien stukken hoger dan die van de Consumentenautoriteit tegen Pretium Telecom, te weten: € 10.000,-- per dag bij nalaten van rectificatie met een maximum van € 500.000,--.

In Nederland wordt de rechtspraak gepleegd vanuit de rechtszaal met de neus in de wetboeken, zonder enige eigen observatie, onderzoek of bevinding door de rechter zelf. Hij oordeelt uitsluitend op basis van wat hem (in civiel rechtelijke zaken) door de partijen of hun advocaten mondeling of schriftelijk wordt aangereikt. Het oordeel van de Nederlandse rechter is daardoor **zeer sterk afhankelijk van de kwaliteit van de advocaten**, de ingebrachte argumenten met inbegrip van juridische spitsvondigheden en "jurisprudentie" (vroegere uitspraken in vergelijkbare zaken). Partijen, die goed ingewijde (en dus dure) advocaten in kunnen zetten, zijn hierdoor zo goed als verzekerd van een voor hen gunstige uitspraak, indien de tegenpartij minder bemiddeld is en zijn advocaat minder bekwaam is of een kleiner relatienetwerk heeft in justitiële kringen.

U als consument moet het meestal doen met uw rechtsbijstandsverzekering, als u die al heeft en daar krijgt u in de regel geen topadvocaat voor. De ondernemer, die in een eventuele zaak tegenover u staat, weet zich gesteund door zijn bank. In het geval van Pretium Telecom is dat de ING Bank, die met steun van de Staat der Nederlanden al stevig heeft geïnvesteerd in deze concurrent van KPN. *Voor de rechter verliest u als consument in geschillen met een ondernemer over oneerlijke handelspraktijken dus altijd, tenzij u multimiljonair bent en niet op € 50.000,-- of meer aan advocatenkosten kijkt.*

In tegenstelling tot in Nederland heeft men in het buitenland de eerder genoemde afhankelijkheid van de rechter van niet door hem zelf geverifieerde of verkregen

informatie terecht als een nadeel onderkend. Een rechter moet in zijn oordeelsvorming immers onafhankelijk zijn, vindt men daar. Daarom kent men in het buitenland de “onderzoeksrechter”, die zelf voorziet (of laat voorzien) in het feitenmateriaal en de bewijzen, die hij naast de door de partijen en hun advocaten ingebrachte argumenten en zaken voor zijn oordeelsvorming noodzakelijk acht. De als een leuke kijkerspubliek trekkende vondst van de NCRV begonnen “Rijdende rechter” mr. F. Visser is eigenlijk de enige echte Nederlandse onderzoeksrechter in het civiel rechtelijke gebied. Hij komt zelf luisteren of de buurman inderdaad midden in de nacht echt zoveel herrie maakt. Door zijn ritje naar de plaats des onheils is hij onafhankelijk van de advocaat van de buurman, die beweert dat de klager overgevoelig is, juist zelf veel herrie maakt en dat de buurman alleen maar af en toe een klein radiootje (400V, 3 fasen, afgezekerd met 80A trage mespatronen, nul en aarde, weet die rechter veel) heeft aanstaan. U zult begrijpen dat een ondernemer als Pretium Telecom met haar handelspraktijken bij een onderzoeksrechter al vrij snel door de mand zou vallen. Hij zou bij aanvang van zijn onderzoek al vele zaken aantreffen over welke de advocaat van Pretium Telecom zweeg, waarna vervolgens de reden van dat zwijgen onderwerp van onderzoek wordt.

In de hoger beroep procedures van de Tros en de VARA tegen de reeks vonnissen in kort geding in het voordeel van Pretium Telecom hebben de rechters beter werk afgeleverd in hun beoordeling. In drie arresten (zie [hoofdstuk 19](#)) betrekken zij de grote aantallen klachten van consumenten over de verkooppraktijken van Pretium Telecom en de inmiddels omvangrijke verzameling van bewijsmateriaal over haar handelspraktijken. De rechters beoordelen daarom terecht het bekendmaken daarvan als een rechtmatig gebruik door de Tros en de VARA van hun recht op vrije meningsuiting om misstanden aan de kaak te stellen. Omdat de rechters daarmee impliciet vaststellen dat er sprake is van misstanden, beoordelen zij het belang van de consumenten bij bestrijding van oneerlijke handelspraktijken en de uitoefening van het recht op vrije meningsuiting van de Tros en de VARA van hogere orde dan het belang van Pretium Telecom ten aanzien van haar reputatie als onderneming. Pretium Telecom is tegen alle voor haar nadelige rechterlijke uitspraken in cassatie beroep gegaan bij de Hoge Raad. De Hoge Raad heeft dat cassatieberoep bij zijn [uitspraak van 16 december 2011](#) afgewezen.

Bij de bestrijding van oneerlijke handelspraktijken komt, om het nog ingewikkelder te maken, tenslotte ook nog het **Bestuursrecht** aan bod. Ondernemers, die overtredingen hebben begaan, krijgen zoals Pretium Telecom te maken met de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, neemt de ACM (na de nodige moeite) een besluit om de overtreder boetes en lasten onder dwangsom op te leggen. Daartegen kan de betrokken onderneming in bezwaar gaan, waarna de ACM na het horen van zijn “Bezwaar Advies Commissie” komt tot een “Besluit op bezwaar”. Ook daartegen kan in beroep worden gegaan bij de Bestuursrechter (Gerechtshof Rotterdam) en tenslotte kan de onderneming nog voor hoger beroep naar het College van Beroep voor het bedrijfsleven (Gerechtshof Den Haag). Pretium Telecom is inmiddels tegen alle besluiten van de Consumentenautoriteit (voorloper van de ACM) in beroep gegaan bij de Bestuursrechter. De Pretium zaak loopt daarmee dus al vier jaar. Belangrijk is dat Pretium Telecom bovendien een [rechterlijke uitspraak](#) heeft losgekregen, waarin wordt bepaald dat de uitvoering van sancties moet worden geschorst zolang er een beroepsprocedure loopt. Dit betekent dat de ACM geen boetes en dwangsommen mag invorderen en zijn besluiten, waarin de naam van de overtredende onderneming wordt genoemd, niet mag publiceren, totdat (als het zover gaat) het College van Beroep voor het bedrijfsleven heeft geoordeeld dat de sancties

terecht waren. Ook hieruit blijkt dat de bestuursrechtelijke aanpak van overtreders zeer zwak is en voorbij gaat aan het belang van de consumenten, zeker wanneer in beschouwing wordt genomen dat het vele jaren duurt voordat het College van Beroep na alle bezwaren en hogere beroepen uiteindelijk tot een uitspraak komt. Al die tijd blijven de consumenten dus in het ongewis over het aanpakken van een overtredende onderneming. De overtredende ondernemer kan de relatief lage boetes en dwangsommen afschrijven over die lange periode en bij de uiteindelijke uitspraak van het College van Beroep weet niemand meer waarover het eigenlijk ging.

9. Wat te doen, wanneer u bent gestrikt?

U moet allereerst een klacht indienen bij de Consuwijzer. Het gemakkelijkst is om gebruik te maken van het [E-mail klachtenformulier](#). U geeft daarin een beschrijving van uw situatie (zie verder) en wat de aanleiding is voor uw klacht. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) bevestigt de ontvangst van uw klacht keurig netjes met de mededeling dat zij deze zullen betrekken in een lopend of eventueel op te starten onderzoek. Ondanks dat de ACM terughoudend is met maatregelen tegen malafide aanbieders, is het zeer belangrijk dat u een klacht bij hem indient. Een groot aantal klachten zal de ACM dwingen om actie te ondernemen. Vervolgens richt u zich schriftelijk tot uw aanbieder. Hoe u dat moet aanpakken, ziet u hieronder.

Hierna volgen beschrijvingen van 5 situaties, die op u van toepassing kunnen zijn of veel lijken op wat u heeft meegemaakt.

- [Situatie 1](#); U heeft het tijdig in de gaten dat u bent gestrikt door een telefonieaanbieder (om gebruik te kunnen maken van de 7 werkdagen bedenktijd);
- [Situatie 2](#); U bent (net) te laat (en u moet gebruik maken van de 3 maanden bedenktijd);
- [Situatie 3](#); U bent al veel langer aan het vechten om van uw niet gewenste “overeenkomst” over andere diensten dan telefonie af te komen (bijvoorbeeld een lidmaatschap van Pretium Privilege), maar dat is u tot op heden niet gelukt;
- [Situatie 4](#); U heeft al langer dan 1 jaar een telefonieabonnement, maar u wilt er nu van af;
- [Situatie 5](#); Alleen van toepassing voor Pretium Telecom: U bent ouder dan 72 jaar en u wilt gebruik maken van de “coulanceregeling” voor ouderen om uw overeenkomst te ontbinden.
- [Situatie 6](#); Alleen van toepassing indien u op het moment van het telefonische verkoopgesprek geregistreerd was bij het wettelijke Bel-me-niet register.

In de volgende voorbeeldbrieven zijn keuze of invulteksten gemarkeerd tussen < >. De door u op te zoeken en in te vullen gegevens zijn onderstreept.

Voorbeeld A: “blabla <op datum> <omstreeks datum> blabla”.

Als u de datum nog precies weet, vult u in:

“blabla op 10 april 2013 blabla”.

Als u de datum niet meer precies weet, vult u in:

“blabla omstreeks 10 april 2013 blabla”.

De kleuren <geel> <groen> <geel> <groen> geven aan dat u hier moet kiezen voor één van de gegeven mogelijkheden.

Voorbeeld B: “blabla <datum Welkomstbrief – 1 dag + 3 maanden> blabla”

Als de datum van de Welkomstbrief 10 april 2013 is, vult u in:
“blabla 9 juli 2013 blabla”.

Want 10 april 2013 – 1 dag = 9 april 2013 en 3 maanden daarbij optellen geeft 9 juli 2013. De kleur <blauw> geeft aan dat u hiervoor iets moet opzoeken en invullen.

Situatie 1; U heeft het tijdig in de gaten:

U bent er op tijd binnen 7 werkdagen na ontvangst van de Welkomstbrief bij of u heeft meteen na telefonische verkoopgesprek door, dat u gestrikt bent.

Schrijf direct na het telefoongesprek met de verkoper, als u weet om welke aanbieder het gaat, of binnen 7 werkdagen na ontvangst van de Welkomstbrief een aangetekende brief naar uw aanbieder op haar huisadres. U moet bij voorkeur geen postbusadres gebruiken.

Verzenden van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging:

U moet de aangetekende brief aanbieden op een postkantoor van PostNL (dat kost circa € 9,--). **Uiteraard moet u een kopie van uw brief met handtekening bewaren in uw archief.** Op internet kunt u vervolgens uw brief met “[Track & Trace](#)” volgen en de ontvangstbevestiging verkrijgen door middel van een elektronische handtekening van uw aanbieder. **Deze ontvangstbevestiging moet u eveneens bewaren.** Dat is het bewijs dat uw aanbieder uw brief heeft ontvangen. Dit is nodig omdat er helaas aanbieders zijn, die ontkennen dat zij brieven met ontbindingen of klachten hebben ontvangen, die op de gebruikelijke wijze met een gewone postzegel zijn toegezonden. Dat komt hen namelijk wel zo goed uit als daardoor een bedenktijd termijn voor een consument verstrijkt.

Voorbeeld 1 (alternatief: zie ook [Voorbeeld 8](#)):

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Hierbij ontbind ik de overeenkomst die ik tijdens een telefoongesprek <op datum> <omstreeks datum> met uw verkoper heb gesloten. Tevens trek ik mijn machtiging tot automatische incasso in, zodat <Telecommunicatiebedrijf B.V> niet meer is toegestaan om geld te incasseren van mijn bankrekening.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Een omschrijving van de toedracht of reden van de ontbinding is niet noodzakelijk en zelfs af te raden in dit geval. U geeft ook niet precies de datum van het telefoongesprek als u die niet absoluut zeker meer weet. Dit geeft namelijk aanknopingspunten voor een weerlegging of argumentatie door de aanbieder.

Situatie 2; U bent (net) te laat:

Bij een piraat bent u altijd te laat, want deze stuurt zijn Welkomstbrief altijd bewust ongeveer een week na het telefoongesprek met de verkoper en de verzenddatum, die op de brief gedrukt is. En zijn bedoeling is uiteraard om u te strikken en dus niet zomaar te laten gaan. *Omdat u recht heeft op 7 werkdagen bedenktijd na ontvangst (of meer precies, het moment dat u de Welkomstbrief heeft kunnen lezen) kunt u een poging wagen om te gaan volgens Situatie 1.*

Het is heel ongelukkig wanneer u de Welkomstbrief in uw brievenbus aantreft bij thuiskomst van uw vakantie of wanneer u deze door omstandigheden niet eerder dan 7 werkdagen na de verzenddatum heeft kunnen lezen. Een piraat zal na uw reactie of protest, altijd stellen dat de wettelijke 7 werkdagen bedenktijd reeds zijn verstreken.

In dit geval schrijft u hem een [aangetekende brief](#). In deze brief geeft u een uiteenzetting (de feiten, geen emoties) op welke wijze u tijdens het telefonische verkoopgesprek misleid bent, want dat bent u waarschijnlijk doordat de verkoper suggereerde u namens KPN een aanbieding te doen voor bijvoorbeeld een korting op de abonnementskosten. Maar er zijn echter ook andere listen, die in uw geval van toepassing kunnen zijn. **U moet hierbij speciaal letten op de vereisten voor de informatieplicht volgens BW art. 7:46c (zie in [hoofdstuk 3](#) de rode tekst).** Dat betekent dat u hier dus uw eigen verhaal moet weergeven en dat moet u zeer zorgvuldig doen met een goede volledige uiteenzetting van de feiten.

Dit is namelijk uw verslag van wat er is gebeurd en daarmee het enige vastgelegde feitenmateriaal dat staat tegenover de bandopname van de aanbieder van het telefoongesprek:

- Aan de hand van het BW art. 7:46c beschrijft u welke informatie u wel is gegeven en welke niet en op welke tijdstippen dat is gebeurd.
- U beschrijft hoe het gesprek verlopen is en wat er is gezegd.
- U beschrijft met wie u op dat moment dacht te spreken en wat u dacht wel of niet overeengekomen te zijn met hem of haar.
- U beschrijft dat u geen kennis heeft kunnen nemen van de informatie, die volgens BW art. 7:46c aan u moet worden verstrekt omdat:
 - U de Welkomstbrief niet heeft ontvangen (U werd verrast door een automatische incasso van geld van uw bankrekening).
 - U de Welkomstbrief niet tijdig binnen 7 werkdagen na de verzenddatum heeft kunnen lezen door nader door u te omschrijven omstandigheden (vakantie, ongeluk).
- U beschrijft tenslotte wat uiteindelijk het niet door u verwachte resultaat bleek te zijn. *In de regel is dat een overeenkomst over een telefonieabonnement van een jaar met stilzwijgende verlenging, het beëindigen van uw KPN telefonieabonnement en*

het voortaan automatisch incasseren door de aanbieder van abonnement en gesprekskosten van uw bankrekening.

Als u eventueel later de zaak aan de Geschillencommissie Telecommunicatie of de rechter wilt voorleggen (zie [hoofdstuk 11](#)), is dit namelijk het verhaal waar u “het mee moet redden”. Punten die u later ‘bij nader inzien’ toevoegt zullen als minder geloofwaardig worden beschouwd, wat dan zelfs in uw nadeel kan werken.

Voorbeeld 2-1:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

<Op datum> <Omstreeks datum> heeft een verkoper in uw dienst en/of opdracht telefonisch contact met mij opgenomen.

<Uw uiteenzetting van de feiten, waaruit de misleiding en/of overtreding van BW art. 7:46c blijken, zie hierboven>.

De verkoper heeft, gelet op het voorgaande, niet voldaan aan zijn wettelijke verplichting volgens de Wet Overeenkomsten op Afstand om duidelijke en correcte informatie te verschaffen ten aanzien van zijn identiteit, het doel en de werkelijke aard van zijn aanbieding, te weten een overeenkomst met <Telecommunicatiebedrijf B.V> in plaats van datgene wat met zijn aanbieding werd gesuggereerd.

Ik ontbind daarom de overeenkomst met gebruikmaken van mijn recht overeenkomstig artikel 7:46d van het Burgerlijk Wetboek op een termijn van drie maanden voor bedenktijd, die sluit op <datum van de overeenkomst, vermeld in de Welkomstbrief + 3 maanden> <indien de datum niet is vermeld, dan de datum van de Welkomstbrief – 1 dag + 3 maanden>. Tevens trek ik mijn machtiging tot automatische incasso in, zodat <Telecommunicatiebedrijf B.V> niet meer is toegestaan om geld te incasseren van mijn bankrekening.

Ik verwacht van u dat u de ingeplande overgang van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar het <Telecommunicatiebedrijf B.V> abonnement annuleert of, indien dat niet meer mogelijk is, de oorspronkelijke situatie in de vorm van mijn <uw oude aanbieder, meestal KPN> abonnement laat herstellen zonder enige kostenconsequenties voor mij. Tevens verwacht ik van u dat u mijn gegevens, die nu bij u in bezit zijn, vernietigt. Ik beschouw deze kwestie dan als opgelost en afgesloten.

Ik behoud mij, indien u aan mijn wens geen gevolg geeft, het recht voor om kosten, die verband houden met herstel van mijn <uw oude aanbieder, meestal KPN> abonnement en schade tengevolge van eventueel onderbreken van de dienst en het mogelijk daaruit voortvloeiend verlies van mijn telefoonnummer, op u te verhalen.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

In afwachting van een passende schriftelijke reactie uwerzijds, uiterlijk per <datum van deze brief + 1 maand>, verblijf ik.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Situatie 3; Uw bankrekening wordt al meer dan een jaar geplunderd voor verplichtingen die u nooit bent aangegaan (bijvoorbeeld een lidmaatschap van Pretium Privilege), en uw poging(en) om dit te stoppen zijn tot op heden mislukt: U bent al meer dan een jaar abonnee van de aanbieder van wie u af wilt en u heeft eerder voor de vervaldatum van het eerste jaar of volgende jaren (een) vergeefse poging(en) ondernomen om het/de abonnement(en) of lidmaatschappen te beëindigen, schriftelijk of telefonisch. Dat is niet gelukt door de chicanes, die uw aanbieder toepast. Nog steeds worden door middel van automatische incasso bedragen van uw bankrekening afgeschreven. U weet niet wat u daartegen moet doen.

Voor het beëindigen van een telefonieabonnement heeft u tegenwoordig, dankzij de wijziging van de Telecommunicatiewet een opzegtermijn van 1 maand. Daardoor kunt u nu gebruik maken van de aanwijzingen onder [situatie 4](#).

In het geval van een lidmaatschap of een andere verplichting met stilzwijgende verlenging van 1 jaar of langere duur schrijft u uw aanbieder een [aangetekende brief](#). In deze brief vat u uw eerdere mislukte poging(en) tot beëindiging van het lidmaatschap samen met waar mogelijk de data van gevoerde telefoongesprekken en brieven er bij. Als het even kan, voegt u kopieën van die brieven als bijlage toe. Ook die van de brieven waarvan uw aanbieder beweert dat zij die nooit ontvangen heeft. Het dossier wordt mooi compleet als u ook kopieën van eventuele antwoordbrieven van uw aanbieder toevoegt.

U zoekt de datum op wanneer uw lidmaatschap begon. Dat is de <datum begin>. De datum van uw eerste poging tot beëindiging van het lidmaatschap is de <datum poging>. U zoekt tevens op wat de einddatum was van het lidmaatschapsjaar waarin u uw eerste poging heeft ondernomen. Als deze op minder dan 1 maand na de <datum poging> valt, moet u de einddatum van het volgende lidmaatschapsjaar kiezen. Dit is <datum 1 jaar>. De datums van begin en pogingen kunnen dus langer dan één jaar geleden zijn, als u al meerdere jaren aan uw aanbieder vastzit. U moet ook deze datums opzoeken voor de eventuele overige lidmaatschappen of andere verplichtingen, waarvoor de plundering van uw bankrekening voortduurt. Het hieronder gegeven voorbeeld kan zowel voor een lidmaatschap worden gebruikt als voor andere aanvullende verplichtingen waar u van af wilt. U doet er goed aan op voor iedere verplichting (lidmaatschap, abonnement of dergelijke) een afzonderlijke brief te zenden.

Voorbeeld 3-1:

Aanbieder B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Sinds <datum begin> heb ik een <lidmaatschap> <verplichting>.

Op <datum poging> <en eventueel meerdere datums van pogingen> heb ik u te kennen gegeven, dat ik mijn <lidmaatschap> <verplichting> bij u wilde beëindigen <zie bijlage(n)> <>.

Deze kennisgeving was tijdig voor beëindiging overeenkomstig uw Algemene Voorwaarden voordat de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst(en) met <1 jaar> <andere tijdsduur> op <datum 1 jaar> in zou gaan. U bent in gebreke gebleven met het voldoen aan mijn wens om de overeenkomst(en) te ontbinden en uw daar uit voortvloeiende verplichting om de incasso van abonnementskosten te beëindigen per <datum 1 jaar>.

Uw incasso na die datum van abonnementskosten is daarom onrechtmatig. Ik zal de door u na die datum verrichte incasso('s) bij mijn bank aanmelden als onterechte incasso('s) en terug laten boeken. Ik zal mijn bank ook verzoeken om een volledige blokkering voor alle bedragen te laten plaatsen op uw incassorekeningnummer <het door u op te zoeken incassorekeningnummer van uw leverancier>. Tevens trek ik mijn machtiging tot automatische incasso in, zodat <Aanbieder B.V.> niet meer is (zijn) toegestaan om geld te incasseren van mijn bankrekening.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

<bijlage 1>
<bijlage 2>

....

Een bijzondere variant op deze ongewenste overeenkomsten is het door illegale koppelverkoop bij het telefonieabonnement van Pretium Telecom tot stand gekomen lidmaatschap van **Pretium Privilege**.

Het lidmaatschap wordt eerst stiekem onopvallend voor 1 jaar gratis aangeboden, waarna het 'stilzwijgend' wordt verlengd, maar dan voor circa € 65,- per jaar. Bovendien geldt er volgens de voorwaarden een buitenproportionele opzegtermijn van 3 maanden. Pretium Privilege is een 'inkoopcombinatie' die voordelige aanbiedingen doet (parfums, sieraden, consumentenelektronica) aan haar 'leden'. Zij organiseert ook veilingen van artikelen en loterijen. Pretium Privilege geeft ook een (klein formaat) glossy kwartaalblad uit, genaamd 'Privilege'. Gezien de hardnekkigheid waarmee Pretium deze consumenterval hanteert om ook na beëindiging van het telefonieabonnement bij

Pretium Telecom haar voormalige klanten te achtervolgen met automatische incasso's, aanmaningen en dreiging met incassoprocedures, past hier een bijzondere aanpak. Bij deze aanpak wordt in aanmerking genomen dat Pretium vanwege haar reputatie nog nooit een zaak voor heeft laten komen bij de kantonrechter. Daarom is het volgende voorbeeld slechts een met redenen omklede weigering om de contributie te betalen. Bij gebruik doet u er goed aan om een verslag te maken van de gang van zaken bij het tot stand komen van het lidmaatschap, zoals bij 'Situatie 2' hiervoor, en eventuele (telefonische) contacten met Pretium daarover. Daarbij voegt u alle schriftelijke correspondentie (brieven, rekeningen e.d.) toe om een compleet dossier te krijgen.

Voorbeeld 3-2:

<Pretium B.V.> <Gerecht Incasso B.V.> (jazeker, het is één en dezelfde)

t.a.v. dhr. J.M.K. Nyks
Amerikaweg 10
2035 RA HAARLEM

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte heer Nyks,

Variant 1: Op <datum> werd door Pretium B.V. <€ bedrag> automatisch geïncasseerd van <mijn> <mijn moeders/vaders> bankrekening ten behoeve van een lidmaatschap van 'Privilege'. Ik heb deze incasso terug laten boeken door mijn bank

Variant 2: Op <datum> ontving <ik> <mijn moeder/vader> een <factuur> <betalingsherinnering> <aanmaning> voor <€ bedrag> van <Pretium B.V.> <Gerecht Incasso B.V.> voor een lidmaatschap van 'Privilege'.

Bij mijn weten is door <mij> <mijn moeder/vader> geen overeenkomst gesloten met Pretium B.V. betreffende dit lidmaatschap. <Ik heb> <Mijn moeder/vader heeft> daarvan dan ook geen gebruik gemaakt. Pretium B.V. heeft <mij> <mijn moeder/vader> nooit in kennis gesteld van de bij dit lidmaatschap behorende voorwaarden. Mocht u argumenteren dat er weldegelijk sprake is van een overeenkomst, dan wijs ik u er op dat Pretium B.V. bij het aangaan van de overeenkomst in ieder geval niet heeft voldaan aan de informatieplicht overeenkomstig de Wet Overeenkomsten op Afstand. Met in acht name van het gegeven dat <ik> <mijn moeder/vader> niet op de hoogte waren en nooit op de hoogte zijn gesteld van het bestaan van een overeenkomst en de daarbij behorende voorwaarden, stel ik vast dat de overeenkomst nooit tot stand is gekomen. Er bestaat dus geen verplichting tot betaling van de contributie.

Ik deel u mee, dat ik daarom alle automatisch geïncasseerde bedragen zal laten terugboeken en dat ik desnoods een blokkering voor automatische incasso door Pretium B.V. zal laten plaatsen.

Indien u zich niet kunt neerleggen bij het voorgaande, stel ik u voor om een gerechtelijke incassoprocedure tegen mij aan te spannen. In dat geval zie ik de dagvaarding met vertrouwen tegemoet.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Voor wat betreft het [terugboeken van geïncasseerd geld](#) en [blokkeren van incassorekeningen](#), zie hoofdstuk 12.

Situatie 4; U wist niet dat uw bankrekening al meer dan 1 jaar wordt geplunderd en u heeft dat pas recent ontdekt. U heeft nog geen poging gedaan om dit te stoppen, maar u wilt dat wel. Of u wilt “gewoon” uw telefonie abonnement beëindigen met 1 maand (wettelijke) opzegtermijn:

In dit geval schrijft u uw aanbieder een [aangetekende brief](#) als volgt (de twee laatste zinnen in dit voorbeeld kunnen naar keuze worden toegevoegd):

Voorbeeld 4:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; [datum brief](#)>

Geachte <heer/mevrouw>,

Hierbij ontbind ik mijn overeenkomst met [<Telecommunicatiebedrijf B.V.>](#) per [<datum brief + 1 maand>](#). Tevens trek ik mijn machtiging tot automatische incasso per [<datum brief + 2 maanden>](#) in, zodat [<Telecommunicatiebedrijf B.V.>](#) daarna niet meer is toegestaan om geld te incasseren van mijn bankrekening. Ik verzoek u om mijn telefonieabonnement te beëindigen op [<datum brief + 1 maand>](#).

<Ik heb mijn toekomstige telefonieaanbieder [<Aanbieder “B” B.V.>](#) verzocht om te zijner tijd mijn huidige telefoonnummer van u over te nemen. Ik reken op uw medewerking aan een vlotte afhandeling van de overdracht.>

<Ik zal geld dat [<Telecommunicatiebedrijf B.V. door toepassing van hogere tarieven dan de huidige voor abonnement\(en\) en gesprekskosten>](#) incasseert, terug laten boeken.>
<>

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

U beëindigt het abonnement of lidmaatschap hiermee op de gewone wijze, overeenkomstig de wettelijke regeling. De Telecommunicatiewet bepaalt dat de opzegtermijn na verstrijken van de eerste contractperiode voor telecommunicatie abonnementen maximaal 1 maand is.

Een omschrijving van de reden van de ontbinding is niet noodzakelijk en zelfs af te raden. Dit geeft namelijk aanknopingspunten voor een weerlegging of argumentatie door uw aanbieder.

Situatie 5; Alleen van toepassing voor Pretium Telecom: U bent ouder dan 72 jaar en u wilt gebruik maken van de “coulanceregeling” voor ouderen om uw overeenkomst te ontbinden:

Pretium Telecom heeft naar aanleiding van negatieve publiciteit in september 2008 een coulanceregeling voor ouderen ingevoerd. Deze geldt dus niet voor andere aanbieders.

De voorwaarden om die coulanceregeling te mogen gebruiken zijn:

- dat u ouder bent dan 72 jaar;
- dat u minder dan 3 maanden geleden uw overeenkomst met Pretium Telecom heeft gesloten;
- dat u geen incasso's van Pretium Telecom heeft laten terugboeken;
- dat u een kopie van uw identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart of rijbewijs) toevoegt aan uw brief.

Als uw gezondheid niet meer zo goed is, dat u dit zelf kunt behandelen, moet u hulp inschakelen van uw familie of verzorger(s). Belangrijk is, dat u als het maar even kan, zelf uw naam schrijft of handtekening zet onder de volgende brief, die u aangetekend moet (laten) verzenden aan de directeur van Pretium Telecom de heer Nyks.

Omdat kennelijk naar de smaak van Pretium Telecom te veelvuldig gebruik werd gemaakt van de coulanceregeling, heeft zij aanvullende voorwaarden gesteld, die volgens berichten op internetfora er op neerkomen dat er een verklaring van handelingsonbekwaamheid van de betrokkene moet worden overlegd. In feite is dit een intrekking van de coulanceregeling, want een oudere, die zelfstandig woont en de telefoon aanneemt, is in de regel niet handelingsonbekwaam. Pretium Telecom spreekt op haar website zelf van 'kwetsbare ouderen', die naar 'oordeel van Pretium Telecom', in de haar zelf toegedichte rol van 'controlerend arts', een 'terecht' verzoek doen om voor de coulanceregeling in aanmerking te komen. Hoogstwaarschijnlijk zullen daarom ook ouderen, die niet binnen de 7 werkdagen bedenktijd hebben opgezegd volgens situatie 1, de aanpak volgens situatie 2 moeten volgen.

Voorbeeld 5 (afkomstig van VARA Kassa), zie ook Voorbeeld 12:
(met aanvulling in verband met het Bel-me-niet register)

Pretium Telecom B.V.
t.a.v. dhr. J.M.K. Nyks
Amerikaweg 10
2035 RA HAARLEM

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte heer Nyks,

Hierbij laat ik u weten dat de overeenkomst die met Pretium Telecom op <op datum> <omstreeks datum> telefonisch tot stand zou zijn gekomen niet bedoeld of gewenst is. Ik maak dan ook aanspraak op uw `Coulance Regeling Ouderen` (zie <http://www.pretium-telecom.nl/Thuisbellen/Coulance+Ouderen.aspx>) en ik wil per direct

van de betwiste overeenkomst af. Ook trek ik mijn machtiging tot automatische incasso in en is Pretium dus niet gerechtigd om geld van mijn bankrekening af te halen.

Deze opzegging is binnen de door u gestelde termijn van 3 maanden, dus ik ga er vanuit dat ik niet toch ongewild wordt overzet naar Pretium, maar gewoon bij mijn huidige telecomaandbieder blijf. Alle kosten die gemoeid zijn met een eventuele ongewenste omzetting zijn voor uw rekening en verantwoordelijkheid.

Verder geef ik geen toestemming voor het op welke wijze dan ook opnemen of gebruiken van mijn gegevens in of voor uw klantenbestand. Ook wens ik op geen enkele andere wijze aan Pretium Telecom of aan Pretium Telecom gelieerde rechtspersonen verbonden te zijn.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Ik verzoek u verder de ontvangst van deze brief en de opzegging per omgaande schriftelijk aan mij te bevestigen.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Bijlage: kopie legitimatiebewijs

Situatie 6; Alleen van toepassing indien u op het moment van het telefonische verkoopgesprek geregistreerd was bij het wettelijke Bel-me-niet register:

Er zijn reeds ongeveer 6,5 miljoen telefonieabonnees geregistreerd bij het Bel-me-niet register. Volgens recent in de media verschenen [berichten](#) laten telefonieaanbieders zich bij hun verkooppraktijk steeds minder aan het Bel-me-niet register gelegen liggen. De consumenten, waaronder vooral ook de volgens Pretium Telecom 'kwetsbare ouderen' worden, ondanks dat zij zich hebben geregistreerd, toch lastig gevallen door telefonische verkopers. Dit heeft uiteraard tot gevolg, dat net zoals vroeger, vele consumenten slachtoffer worden van Telepiraterij.

Indien u binnen de 7 werkdagen bedenktijd na ontvangst van de welkomstbrief ontdekt of bemerkt dat u bent gestrikt, moet u handelen volgens [situatie 1](#). Dat is de eenvoudigste aanpak. *In ieder geval moet u een klacht indienen bij Consuwijzer indienen over de overtreding van de Telecommunicatiewet, die de aanbieder heeft begaan door u, ondanks uw registratie bij het Bel-me-niet register, lastig te vallen met telefonische verkoop.* Indien u te laat bent om gebruik te maken van de 7 werkdagen bedenktijd, schrijft u de volgende [aangetekende brief](#).

Voorbeeld 6:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Hierbij deel ik u mee, dat <ik> <mijn moeder/vader> geregistreerd was in het wettelijke Bel-me-niet register op de dag, dat uw verkoper <mij> <mijn moeder/vader> telefonisch benaderde met het doel om een overeenkomst te sluiten voor een telefonieabonnement.

Ik constateer, gezien de correspondentie, dat u uitgaat van het bestaan van een overeenkomst tussen <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en <mij> <mijn moeder/vader>.

Ik stel echter vast dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen, en wel om de volgende redenen:

- Uw verkoper heeft bij de verkoop overtredingen begaan van de Telecommunicatiewet en de Wet Oneerlijke Handelspraktijken door contact op te nemen, ondanks <mijn> <mijn moeders/vaders> registratie bij het Bel-me-niet register.
- Uw verkoper heeft blijkens uw uitgangspunt betreffende het bestaan van een overeenkomst, niet voldaan aan de informatieplicht overeenkomstig de Wet Overeenkomsten op Afstand.

Ik heb inmiddels een klacht hierover ingediend bij de Autoriteit Consument & Markt.

Ik verwacht van u dat u de ingeplande overgang van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar het <Telecommunicatiebedrijf B.V.> abonnement annuleert of, indien dat niet meer mogelijk is, de oorspronkelijke situatie in de vorm van mijn <uw oude aanbieder, meestal KPN> abonnement laat herstellen zonder enige kostenconsequenties. Tevens verwacht ik van u dat u <mijn> <mijn moeders/vaders> gegevens, die nu bij u in bezit zijn, vernietigt. Ik beschouw deze kwestie dan als opgelost en afgesloten.

Indien u geen gehoor geeft aan mijn wens, zal ik deze zaak voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie.

Ik heb mijzelf ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze zaak niet meer gebeld te worden door u of door personen die in uw opdracht handelen.

In afwachting van een passende schriftelijke reactie uwerzijds, uiterlijk per <datum van deze brief + 3 weken>, verblijf ik.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

10. Wat gebeurt er vervolgens?

Malafide aanbieders lezen uw brieven niet of slecht. Zij gaan immers voor de snelle winst en niet voor de kosten van een goede administratie en een behoorlijke klantenbediening. Dat geeft niet want uw brieven hebben slechts het doel om uw standpunt zo nodig later juridisch vast te stellen en te versterken. Het wat duurdere aangetekend verzenden verdient u terug, omdat u geen bevestigend antwoord van uw aanbieder nodig heeft voor de onderbouwing van uw standpunt. Het door uw aanbieder ondertekende of gestempelde ontvangstbewijs van PostNL volstaat als bewijs voor ontvangst en kennisneming van uw brief. De brieven, die u van uw aanbieder ontvangt moet u wel bewaren bij uw brief als dossier.

Hierna wordt weer onderscheid gemaakt naar de 5 eerder beschreven situaties.

Situatie 1:

Ook de piraten onder de aanbieders blijken in deze gevallen de ontbinding te accepteren. Uiteraard omdat zij niet anders kunnen. U bent daarmee van de overeenkomst af en u hoeft geen verdere actie meer te ondernemen. Gefeliciteerd!

Situatie 2:

De aanbieder zal meestal in antwoord op uw brief reageren met een standaardbrief. Het kan zijn dat zij de ontbinding accepteert, zodat u van de overeenkomst af bent. Maar waarschijnlijker is dat de aanbieder opmerkt dat u kennelijk het abonnement of lidmaatschap wilt beëindigen maar dat u daarvoor helaas te laat of op een onjuiste wijze of aan het verkeerde adres hebt gereageerd. U wordt er verder op gewezen dat u met haar bent overeengekomen om 1 jaar van hun diensten gebruik te maken. De aanbieder stelt daarom dat u in ieder geval één jaar abonnementskosten aan hen moet betalen, ook al stopt u eerder. Als u zichzelf na het afscheid van uw aanbieder weer bij KPN of een andere aanbieder abonneert, zou dat voor de rest van het jaar dus dubbele kosten voor u betekenen.

U kunt op het negatieve antwoord van uw aanbieder uiteraard weer inhoudelijk ingaan en argumenteren, dat hun betoog onjuist is omdat u de overeenkomst ontbonden heeft en dat u daarom niet verplicht bent tot betaling. Dit doet u uiteraard weer met een [aangetekende brief](#), zie [Voorbeeld 2-2e](#) (achterin deze gids). Het is echter niet aan te raden om op deze wijze te gaan corresponderen. U krijgt dan na lang wachten weer een weinigzeggende standaard argumentatie als antwoord en het kost u steeds weer € 8,--, moeite en tijd.

Bovendien verliest u hierdoor in ieder geval de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Telecommunicatie te gaan, als u dat zou willen. U heeft daarvoor namelijk slechts 30 dagen de tijd, na de datum van ontvangst van de negatieve reactie van uw aanbieder op uw brief. Met de gang naar de Geschillencommissie kunt u een poging wagen om uw oude telefoonnummer te behouden.

In [hoofdstuk 11](#) wordt de procedure bij de Geschillencommissie met de bijbehorende voorbeeldbrieven behandeld. U ziet daar dat deze procedure de nodige tijd en moeite kost en dat de uitkomst daarvan ook in uw nadeel kan uitvallen.

U kunt daarom ook kiezen voor de “snelle” zekerheid van het rechtstreeks beëindigen van uw relatie. Dit zal leiden tot het afsluiten van uw telefoonaansluiting en het verlies

van uw telefoonnummer. In dat geval kondigt u de beëindiging bij uw aanbieder aan door haar de volgende [aangetekende brief](#) te zenden:

Voorbeeld 2-2a:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Als antwoord op mijn brief van <datum van uw 1^e brief> ontving ik uw brief van <datum antwoord aanbieder>. U deelt daarin mee dat mijn overeenkomst met <Telecommunicatiebedrijf B.V> niet kan worden ontbonden omdat <de reden die uw aanbieder in haar antwoord opvoert>. U bent daardoor in gebreke ten aanzien van het annuleren van de overgang van mijn telecommunicatie abonnement van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar <Telecommunicatiebedrijf B.V> en het herstel van de oorspronkelijke situatie.

Ik heb de overeenkomst door middel van mijn vorige brief aan u ontbonden met gebruikmaken van mijn recht overeenkomstig artikel 7:46d van het Burgerlijk Wetboek op een termijn van drie maanden voor bedenktijd, op grond van het feit dat uw verkoper tijdens het verkoopsgesprek voor het sluiten van de overeenkomst niet voldaan heeft aan zijn wettelijke verplichtingen. Uw antwoord is daarom voor mij geen aanleiding om mijn besluit tot ontbinden te herzien.

Uw incasso van abonnement en gesprekskosten is daarom onrechtmatig. Ik zal de door u verrichte incasso('s) bij mijn bank bank aanmelden als onterechte incasso('s) en terug laten boeken. Ik zal mijn bank ook verzoeken om een volledige blokkering voor alle bedragen te laten plaatsen op uw incassorekeningnummer <het door u op te zoeken incassorekeningnummer van Telecommunicatiebedrijf B.V.>.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Het kan ook zijn dat u geen antwoord krijgt op uw eerste brief volgens [Voorbeeld 2-1](#) voor de datum, die u daarin aangaf als uiterste termijn (van 1 maand) voor een passende reactie. U heeft in dat geval al wel een brief ontvangen van uw oude aanbieder, meestal KPN, waarin deze meldt, dat uw telefonieabonnement wordt overgenomen door "een andere aanbieder". U nieuwe aanbieder zet de overname dus door. In dat geval schrijft u de volgende [aangetekende brief](#):

Voorbeeld 2-2b:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Ondanks het verstrijken van de datum van <in uw 1^e brief genoemde uiterste datum>, heb ik van u geen passende reactie ontvangen op mijn brief van <datum van uw 1^e brief> aan u. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft echter, ondanks de ontbinding van mijn overeenkomst met haar, de overdracht van mijn <uw oude aanbieder, meestal KPN> abonnement doorgezet. Ik ben daarover geïnformeerd door <uw oude aanbieder, meestal KPN> op <datum afmelding oude aanbieder>.

U bent daardoor in gebreke ten aanzien van het annuleren van de overgang van mijn telecommunicatie abonnement van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en het herstel van de oorspronkelijke situatie. Ik heb de overeenkomst door middel van mijn vorige brief aan u ontbonden met gebruikmaken van mijn recht overeenkomstig artikel 7:46d van het Burgerlijk Wetboek op een termijn van drie maanden voor bedenkijd, op grond van het feit dat uw verkoper tijdens het verkoopsgesprek voor het sluiten van de overeenkomst niet voldaan heeft aan zijn wettelijke verplichtingen.

Uw incasso van abonnement en gesprekskosten is daarom onrechtmatig. Ik zal de door u verrichte incasso('s) bij mijn bank aanmelden als onterechte incasso('s) en terug laten boeken. Ik zal mijn bank ook verzoeken om een volledige blokkering voor alle bedragen te laten plaatsen op uw incassorekeningnummer <het door u op te zoeken incassorekeningnummer van Telecommunicatiebedrijf B.V.>.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

U wacht tot u de ontvangstbevestiging van uw aangetekende brief heeft ontvangen. Dan gaat u over tot de beëindiging van uw relatie met uw aanbieder, zoals u in uw brief heeft aangekondigd (zie hoofdstuk 12). U kunt dan overgaan tot het terugboeken van al het geld dat door uw aanbieder geïncasseerd is en blokkering van uw bankrekening voor haar incasso.

Situatie 3:

U heeft de ervaring van "Situatie 2" al achter de rug. U wacht tot u de ontvangstbevestiging van uw aangetekende brief heeft ontvangen. Dan gaat u over tot de beëindiging van uw relatie met uw aanbieder, zoals u in uw brief heeft aangekondigd (zie hoofdstuk 12). U kunt dan overgaan tot het terugboeken van geld dat door uw aanbieder geïncasseerd is na de datum, die u als einddatum van uw verplichting aan uw aanbieder beschouwt. Tevens blokkeert u dan uw bankrekening voor haar incasso.

Situatie 4:

U wacht tot de <datum brief + 2 maanden>, die u in uw brief volgens [Voorbeeld 4](#) heeft genoemd. Dan gaat u over tot de beëindiging van uw relatie met uw aanbieder (zie [hoofdstuk 12](#)), en blokkering van uw bankrekening voor haar incasso. Een bonafide aanbieder zal uiteraard uw brief en de door u gewenste beëindiging van de relatie reeds eerder hebben bevestigd, uitgevoerd en in een eventueel overzetten van uw telefoonnummer hebben voorzien. U hoeft dan niets meer te doen.

Situatie 5:

U wacht op het antwoord van Pretium Telecom. De laatste berichten zijn dat Pretium Telecom haar coulanceregeling sterk beperkt heeft door allerlei buitenproportionele voorwaarden te stellen. In geval van een afwijzing zult u de aanpak volgens "Situatie 2" moeten volgen.

Indien Pretium Telecom gunstig reageert zal zij met enige moeite en traagheid uw oude KPN abonnement weer herstellen. U moet waarschijnlijk geduld hebben en u moet voorlopig de automatische incasso's van Pretium Telecom toestaan. Pretium Telecom heeft immers recht op betaling voor de (tijdelijke) dienstverlening. Drie maanden gelegenheid na uw brief voor het herstel van uw KPN abonnement is echter ruim voldoende. Als die door gecicaneer zijn verstreken zonder herstel, gaat u over tot de beëindiging van uw relatie met Pretium Telecom (zie [hoofdstuk 12](#)).

U moet de korte tijd die u nog rest immers niet laten vergallen. U kunt dan ook voor straf al uw betalingen [laten terugboeken](#) en uw [bankrekening blokkeren](#) voor incasso door Pretium Telecom.

U moet immers een nieuw telefoonnummer aanvragen bij de KPN en daarvoor ongeveer € 48,-- extra kosten betalen.

Situatie 6:

U wacht, zoals u in uw brief heeft meegedeeld, 3 weken op het antwoord van de aanbieder. U kunt de zaak als afgehandeld beschouwen wanneer de aanbieder met een bevredigend antwoord komt, in de zin dat de overdracht van het telefonieabonnement wordt geannuleerd zonder kosten voor u. Indien de aanbieder niet antwoordt of weigert om de overdracht te annuleren, legt u de zaak voor aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. De wijze waarop dat moet worden gedaan staat beschreven op de website <http://www.sgc.nl/> van de Geschillencommissie.

De met een afdruk van uw registratie bij het Bel-me-niet register, eenvoudig aan te tonen overtredingen die de aanbieder bij de verkoop heeft begaan, zullen voor de Geschillencommissie Telecommunicatie aanleiding zijn om u in het gelijk te stellen en de aanbieder op te dragen om de overdracht terug te draaien.

11. Procedure bij de Geschillencommissie

Indien u uitgaande van "Situatie 2" een poging wilt wagen om uw oude KPN telefoonnummer, dat door een piraat gekaapt is, te behouden, moet u naar de [Geschillencommissie Telecommunicatie](#) stappen. Dat is echter een langdurig en moeizaam traject met een onzekere uitkomst, waartegen u eventueel nog bij de kantontrechter in beroep kunt gaan. De Geschillencommissie heeft in het verleden diverse keren op puur formele legalistische gronden piraten, die tegen de wil van de betrokken consumenten telefoonnummers hebben gekaapt, in het gelijk gesteld. In die

gevallen was de klagende consument niet in staat om voor de Commissie aan te tonen dat hij was misleid. De Commissie aanvaardde niet dat een slachtoffer van misleiding principieel niet kan bewijzen, dat hij is misleid. Met de rammelende wetgeving heeft u dan als consument een probleem. De essentie van misleiding is namelijk, dat het slachtoffer van misleiding zich daarvan niet bewust is. Is hij dat wel, dan is hij of te laat en in de val gelopen of hij is op tijd. Dan is de poging tot misleiding mislukt en wordt het telefoongesprek beëindigd met goede afloop en dan is er geen aanleiding om naar de Commissie te stappen.

U moet zich realiseren dat u met een procedure bij de Geschillencommissie een half jaar tot een jaar met uw aanbieder in gevecht zal zijn, met daarbij de vraag of u uw tijd en levensvreugde niet verspilt.

De aanpak voor een procedure bij de Geschillencommissie is als volgt:

Nadat u van uw aanbieder een negatief antwoord gekregen heeft op uw brief volgens [Voorbeeld 2-1](#) in de vorm van de eerdergenoemde (onbevredigende) standaardbrief, zoals die in het vorige hoofdstuk werd beschreven, moet u uw aanbieder er omgaand met een [aangetekende brief](#) over inlichten dat u een geschil heeft en dat u dit ter behandeling voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatie.

U moet uw klacht binnen 30 dagen na de datum van ontvangst van het antwoord van uw aanbieder indienen bij de Geschillencommissie.

Voorbeeld 2-2c:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Als antwoord op mijn brief van <datum van uw 1^e brief> ontving ik uw brief van <datum antwoord aanbieder>. U deelt daarin mee dat mijn overeenkomst met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> niet kan worden ontbonden omdat <de reden die uw aanbieder in haar antwoord opvoert>. U bent daardoor in gebreke ten aanzien van het annuleren van de overgang van mijn telecommunicatie abonnement van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en het herstel van de oorspronkelijke situatie.

Ik stel bij deze vast dat ik een geschil heb met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> met betrekking tot de ontbinding van mijn overeenkomst op <datum van uw 1^e brief>. Ik zal dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. U zult naar verwachting binnen afzienbare tijd bericht van de Geschillencommissie ontvangen.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Het kan ook zijn dat u geen antwoord ontvangt van uw aanbieder voor de datum, die u in uw brief volgens [Voorbeeld 2-1](#) heeft genoemd als uiterste datum voor haar om te reageren. Nu uw aanbieder na 1 maand gelegenheid daarvoor, geen antwoord heeft gegeven, licht u haar met een [aangetekende brief](#) in dat u een geschil met haar heeft en dat u dit ter behandeling voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. U doet dat gelijktijdig met het inlichten van uw aanbieder.

Voorbeeld 2-2d:

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte <heer/mevrouw>,

Ondanks het verstrijken van de datum van <in uw 1^e brief genoemde uiterste datum>, heb ik van u geen passende reactie ontvangen op mijn brief van <datum van uw 1^e brief> aan u. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft echter, ondanks de ontbinding van mijn overeenkomst met haar, de overdracht van mijn <uw oude aanbieder, meestal KPN> abonnement doorgezet. Ik ben daarover geïnformeerd door <uw oude aanbieder, meestal KPN> op <datum afmelding oude aanbieder>.

U bent daardoor in gebreke ten aanzien van het annuleren van de overgang van mijn telecommunicatie abonnement van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en het herstel van de oorspronkelijke situatie.

Ik stel bij deze vast dat ik een geschil heb met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> met betrekking tot de ontbinding van mijn overeenkomst op <datum van uw 1^e brief>. Ik zal dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Telecommunicatie. U zult naar verwachting binnen afzienbare tijd bericht van de Geschillencommissie ontvangen.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Bijlage: kopie van uw 1^e brief

Op <http://www.sgc.nl/> vindt u hoe een aanmelding van een geschil precies in zijn werk gaat. Onder de [Geschillencommissie Telecommunicatie](#) in deze website vindt u de nodige informatie over de aanpak van uw zaak. Belangrijk is dat u niet in gebreke mag blijven ten aanzien van betaling aan uw aanbieder, zolang de procedure duurt. U kunt (mag) dus geen incasso's van uw aanbieder blokkeren of terugboeken wanneer u de Geschillencommissie inschakelt. Verder moet u een bedrag van € 50,84 "klachtengeld" overmaken voor de behandeling. Het is handig om uw volledige correspondentie in te scannen als een pdf bestand. U voegt daarin op volgorde van datum toe: de Welkomstbrief, uw brieven en de antwoorden van uw aanbieder daarop, de afmelding van uw oude aanbieder (KPN) en eventuele andere documenten. U kunt dan dit pdf bestand gebruiken als bijlage bij een aanmelding bij de Geschillencommissie via

internet. Na uw aanmelding kunt u niets meer doen dan afwachten. De Geschillencommissie zal uw correspondentie beoordelen, waarbij hij in het bijzonder uw feitenrelaas in uw brief volgens [Voorbeeld 2-1](#) in beschouwing zal nemen. Vandaar het grote belang van uw verhaal hiervoor. De Geschillencommissie zal ook het materiaal dat uw aanbieder inbrengt (waaronder de opname van het verkoopgesprek) beoordelen.

De afspraak is dat beide partijen zich neerleggen bij de uitspraak van de Geschillencommissie. Indien de Geschillencommissie in uw nadeel beslist, bent u verplicht om de looptijd van de overeenkomst (meestal 1 jaar) uit te zitten. U kunt dan pas daarna de overeenkomst ontbinden met de brief volgens [Voorbeeld 4](#). U moet niet vergeten om die dan vooral tijdig (uiterlijk 1 maand voor de einddatum) te verzenden.

12. De Beëindiging van uw relatie met uw aanbieder

12.1. Hoe?

U beëindigt uw relatie met uw aanbieder eenvoudig door te stoppen met het betalen van haar incasso's (zie verder). Van belang is wel dat u niet tot beëindiging overgaat, zonder dat u brieven volgens [Voorbeeld 2-1](#) en [Voorbeeld 2-2a](#) of [Voorbeeld 2-2b](#) of een brief volgens [Voorbeeld 3-1](#), [Voorbeeld 4](#) of [Voorbeeld 5](#), hebt gezonden. U toont daarmee namelijk aan dat u aan uw verplichtingen heeft voldaan om uw aanbieder in kennis te stellen van uw voornemen tot beëindigen van de relatie en de argumenten daarvoor in de situaties 2 en 3 en dat de beëindiging overeenkomstig de wet heeft plaatsgevonden. *U moet ook niet meer reageren op aanmaningen, dreigbrieven of verzoeken om contact op te nemen van uw aanbieder. Uw aangetekende brief volstaat immers met alle ter zake doende mededelingen, daar valt niets meer aan toe te voegen.*

Met uitzondering van situatie 1 en 5, moet u er mee rekening houden dat uw aanbieder uw telefoon na verloop van tijd zal afsluiten en dat u een nieuw telefoonnummer bij een andere aanbieder moet aanvragen. U moet uiteraard een verstandige afweging maken om voor de toekomst geheel af te zien van een vaste net telefonieabonnement en daarvoor in de plaats een mobiel of internet telefonie abonnement te nemen. U blijft bij hygiënisch en niet promiscue gebruik van mobiele of internettelefoonnummers gevrijwaard van telefoonterreur. Uw GSM of internet telefoonnummer is bij uw nieuwe en hopelijk bonafide aanbieder namelijk een goed bewaard geheim, omdat deze geen behoefte zal hebben aan het informeren van concurrenten en piraten over haar abonneebestanden.

Het afsluiten van uw telefoon en het niet teruggeven van uw telefoonnummer zijn in feite de enige represailles, die een piraat tegen u kan ondernemen wanneer u tegen zijn zin met betalen bent gestopt. Hij kan dreigen met een incassoprocedure. U zult deze echter eenvoudig kunnen weerleggen met de gevoerde correspondentie als u overeenkomstig de voorgaande aanwijzingen heeft gehandeld. Een deurwaarder of incassobedrijf moet namelijk gewoon rechtsomkeert maken als u hem uw correspondentie laat zien. Het te incasseren restant van dat bedrag voor de rest van een lopend jaarabonnement weegt niet tegen de kosten van een incassoprocedure met een voor de piraat waarschijnlijk ongunstige uitkomst op. Een eventuele sommatie tot betaling door een incassobedrijf, wat door uw aanbieder is ingeschakeld, zal in eerste instantie een geclaimd verschuldigd bedrag, opgehoogd met incassokosten betreffen en een dreigement dat een gerechtelijke incassoprocedure (met een deurwaarder) zal worden gestart, als u wederom niet betaalt. Voor een reactie op een dergelijke sommatie treft u in brief

[Voorbeeld 11](#) enige suggesties. Op Incassoklacht.nl vindt u informatie hoe een gerechtelijke incassoprocedure in zijn werk gaat.

12.2. Stoppen met betalen en blokkeren van uw bankrekening

In uw brief aan uw aanbieder heeft u aangekondigd, dat u op een bepaalde datum uw machtiging tot automatische incasso intrekt. Op die datum moet u bij uw bank een **volledige blokkering voor alle bedragen** laten plaatsen voor het/de incassorekeningnummer(s) van uw aanbieder. U moet tijdig bij uw bank nagaan hoe dat moet en u moet de incassorekeningnummer(s) van uw aanbieder opzoeken in uw rekeningafschriften.

In de regel gaat blokkeren niet even via internet bankieren, maar is er een telefoontje naar een klantenservice afdeling of een bezoek aan een filiaal nodig. U moet daarbij uitdrukkelijk vragen om bovengenoemde volledige blokkering voor alle bedragen, anders loopt u dat kans dat er slechts een selectieve blokkering voor de laatste incasso wordt geplaatst. In dat geval gaat de volgende incasso gewoon door. Bij de ING Bank heeft een volledige blokkering voor alle bedragen een maximale duur van 2 jaar. U zult in de verre toekomst op moeten blijven letten voor incasso's door uw aanbieder en desnoods de blokkering te zijner tijd weer moeten vernieuwen. Uit diverse berichten op internetforums blijkt dat piraten hardnekkig blijven proberen om onrechtmatig geld te incasseren.

12.3. Terugboeken van reeds (maximaal 13 maanden geleden) geïncasseerd geld

U kunt hiervoor gebruik maken van de uitstekende service, die door de banken wordt geboden om onrechtmatige incasseringen terug te laten betalen.

- U kunt iedere automatische incasso **binnen 56 kalenderdagen (8 weken)** na afboeking laten terugboeken zonder opgaaf van redenen. Als u via Internet bankiert gaat dat heel simpel, door de betreffende incasso op te zoeken en een opdracht te geven om terug te boeken. Het is niet meer dan een druk op een Windows knop. Als u niet via Internet bankiert kunt u dit telefonisch of bij uw bankfiliaal afhandelen. Dat is uiteraard wat lastiger, maar uw bank regelt het meteen voor u. Zij gaan er namelijk van uit dat u de baas bent over uw geld. Maar zij gaan er ook van uit dat u zelf het probleem tussen u en de incasseerder oplost.
- U kunt iedere automatische incasso, die **meer dan 56 kalenderdagen en minder dan 13 maanden** geleden heeft plaatsgevonden, ook laten terugboeken. U moet dan echter wel een voor uw bank aannemelijke en valide (rechtsgeldige) reden geven. Dit gaat dus niet meer simpel met een druk op een knop. De banken gebruiken hiervoor een speciaal formulier "**Melding Onterechte Incasso**". U kunt dat bij de website van uw bank downloaden of ophalen bij uw bankfiliaal. Voor iedere incasso moet u een afzonderlijk formulier invullen. Op dat formulier moet u de gegevens (datum, bedrag, bankrekeningnummers en adressen van u en de incasseerder) van de incasso invullen en de reden waarom deze onterecht is.

Voorbeelden:

- *"De incasso is verricht nadat de machtiging tot automatische incasso is ingetrokken op <datum 1> per aangetekende brief. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft kennis genomen van het intrekken van de machtiging, blijkens de ontvangstbevestiging en hun schriftelijke reactie van <datum 2>. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft zodoende onrechtmatig gehandeld."*

- “De incasso is verricht door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> naar aanleiding van een telefonisch verkoopgesprek met mij op <datum telefoongesprek>, zonder dat daaraan voorafgaand een relatie tussen mij en haar bestond (koude werving). Ik heb te kennen gegeven dat ik geen gebruik wil maken van de door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> aangeboden diensten.”

In tegenstelling tot de terugboeking binnen 56 kalenderdagen, moet u hiervoor kunnen verwijzen naar “bewijsmiddelen”, zoals bijvoorbeeld een opzegbrief en/of klacht bij de aanbieder ([Voorbeeld 2-1](#) enzovoort). Uw bank zal dat niet meteen opvragen maar u moet hiervoor “goed gedocumenteerd” zijn.

- Automatische incasso, die **meer dan 13 maanden oud** is, bent u kwijt.

12.4. Klagen bij uw bank

Zoals eerder opgemerkt, zijn de banken tot op heden erg terughoudend geweest met optreden tegen de onrechtmatige incassopraktijken. Het kan zijn dat er meerdere belangen spelen zoals een investering van een bank in een telecommunicatie aanbieder als veelbelovende concurrent van KPN. Het ontzeggen van het gebruik van automatische incasso luidt onvoorwaardelijk de ondergang van een aanbieder in en beëindiging van de haar activiteiten. Een bank, die juist in die telecommunicatie aanbieder heeft geïnvesteerd zal dit niet graag doen. Er zullen keiharde bewijzen moeten zijn voordat ze dit ultieme middel in kunnen of willen zetten.

U moet over automatische incasso na cold calling of aanhoudende onrechtmatige incasso’s altijd een formele klacht indienen bij **uw bank** (dat hoeft dus niet de bank van uw aanbieder te zijn). U doet dit het beste door een brief aan de directie of Raad van Bestuur van uw bank, waarin u de voor de toepassing van de “Rules & Regulations Incasso” (zie hiervoor) van belang zijnde punten aangeeft.

Dat kunnen er maar drie zijn:

1. Een malafide aanbieder gaat over tot het automatisch incasseren van abonnement en gesprekskosten, nadat de overeenkomst telefonisch is gesloten, zonder dat er daarvoor sprake was van een reeds bestaande rechtsverhouding of relatie tussen u (als abonnee van een andere aanbieder) en haar.
2. Een malafide aanbieder voldoet aan geen enkele van de “extra eisen” aan telefonische machtiging tot automatische incasso, zoals die zijn samengevat in de brochure “[Automatische incasso](#)” van Currence Incasso B.V.
3. Een malafide aanbieder incasseert automatisch kosten voor abonnement en telefoongesprekken, nadat haar machtiging daartoe door u door middel van een [aangetekende brief](#) is ingetrokken. Een malafide aanbieder herhaalt automatische incasso, nadat u geld heeft laten terugboeken.

Het feit dat een malafide aanbieder de Wet Overeenkomsten op Afstand overtreedt is voor een bank niet echt ter zake, alhoewel u er in uw klacht wel melding van kunt maken. Het is goed om ook gegevens, bedragen en datums in uw klacht te noemen van terugboekingen en blokkeringen. Uw bank kan dat in zijn eigen administratie nagaan, daarbij constateren dat ook andere rekeninghouders incasso’s hebben terug laten boeken en vervolgens de bank van uw aanbieder daarvan in kennis stellen. Ook moet u een kopie van uw brief aan uw aanbieder toevoegen, waarmee u de machtiging tot automatische incasso heeft ingetrokken. U kunt er op rekenen dat als er voldoende klachten liggen met onderbouwing door terugboekingen en blokkeringen, de bankiers de koppen bij elkaar zullen steken. Want dit is waar zij met het oog op het

consumentenvertrouwen in het automatisch incassosysteem niet datgene waar zij nu op zitten te wachten. Voor een brief aan de directie van uw bank kunt u, in tegenstelling tot uw aanbieder, met een gewone postzegel nummer 1 of 2 volstaan, afhankelijk van de bijlagen.

Hieronder volgt een voorbeeldbrief **voor ING bankrekeninghouders**. Rekeninghouders **van andere banken** moeten de juiste persoon en het juiste adres opzoeken op de websites van hun bank. U moet de omschrijving van uw klacht in dit voorbeeld zorgvuldig aanpassen op de feitelijke gebeurtenissen, zoals u die heeft meegemaakt.

Voorbeeld 7:

<Voorzitter directie ING Retail Nederland> <Directie NN Bank>
<Dhr. N.C. Jue> <Dhr./Mw. N.N.>
<Postbus 1800> <Postbus ##>
<1000 BV AMSTERDAM> <#### ?? Plaats>

<uw woonplaats; datum brief>

Betreft: Klacht over automatische incasso door <Telecommunicatiebedrijf B.V.>

Geachte <heer Jue> <heer/mevrouw N.N.>,

Hierbij vestig ik uw aandacht op het, naar mijn mening op ongeoorloofde wijze toepassen van het middel automatische incasso van abonnementen en overige kosten voor telecommunicatie en andere diensten door <Telecommunicatiebedrijf B.V.>, gevestigd aan de <Straat, Huisnummer, Plaats>.

Dit bedrijf is houder van de incassorekening nummer: <opzoeken>.

Mijn klacht betreft <het volgende punt> <de volgende punten>:

- <Telecommunicatiebedrijf B.V.> is overgegaan tot het automatisch incasseren van abonnement en gesprekskosten, nadat zij telefonisch een door mij ongewenste overeenkomst met mij heeft gesloten, zonder dat er daarvoor sprake was van een reeds bestaande rechtsverhouding of relatie tussen mij, als abonnee van <uw "oude" aanbieder>, en <Telecommunicatiebedrijf B.V.>. Ik heb deze incasso's laten terugboeken: <€ 00,-- op datum 1>, <€ 00,-- op datum 2> <enzovoort>. <Ik heb inmiddels een volledige blokkering voor alle bedragen op het incassonummer van Telecommunicatiebedrijf B.V. laten plaatsen> <>.
 - <Telecommunicatiebedrijf B.V.> voldoet aan geen enkele van de "extra eisen" aan telefonische machtiging tot automatische incasso, zoals die zijn samengevat in de brochure "Automatische incasso" van Currence Incasso B.V.
 - <Telecommunicatiebedrijf B.V.> incasseert automatisch kosten voor abonnement en telefoongesprekken, nadat haar machtiging daartoe door mij op <datum> door middel van een aangetekende brief is ingetrokken. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> herhaalt automatische incasso, nadat ik geld heb laten terugboeken. Een kopie van mijn brief aan <Telecommunicatiebedrijf B.V.> treft u hierbij aan.
- <Telecommunicatiebedrijf B.V.> overtreedt hiermee de Rules & Regulations Incasso van Currence B.V., die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de <ING Bank> <NN Bank> en <Telecommunicatiebedrijf B.V.> voor het gebruik van automatische incasso van bedragen van bankrekeninghouders.

Ik verzoek u daarom om handhavend op te (laten) treden met betrekking tot de Rules & Regulations Incasso in de richting van <Telecommunicatiebedrijf B.V.>.

*Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>*

13. Nog meer voorbeeldbrieven

Hierna volgen nog enkele voorbeeldbrieven, die vanaf internet zijn gedownload:

Consuwijzer Voorbeeldbrief - Ontbinding telefonisch gesloten overeenkomst binnen de bedenktijd van 7 werkdagen

Voorbeeld 8 (alternatief: zie ook [Voorbeeld 1](#)):
(met aanvulling in verband met het Bel-me-niet register)

*Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS*

<uw woonplaats; datum brief>

Betreft: ontbinding overeenkomst binnen bedenktijd

Geachte <heer/mevrouw>,

Op <datum sluiten overeenkomst> heb ik telefonisch met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> een overeenkomst gesloten voor <inhoud overeenkomst>. Hierdoor bericht ik u echter dat ik voornoemde overeenkomst ontbind met een beroep op afdeling 9A boek 7 van het Burgerlijk Wetboek betreffende de overeenkomsten op afstand . Genoemde wettelijke regeling biedt mij de mogelijkheid om een op afstand gesloten overeenkomst van dienstverlening binnen zeven werkdagen na het sluiten van de overeenkomst te ontbinden.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Ik verzoek u de ontvangst van mijn brief en de ontbinding schriftelijk te bevestigen.

*Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>*

Consuwijzer Voorbeeldbrief - Ontbinding telefonisch gesloten overeenkomst wegens het niet juist informeren over de bedenktijd

Voorbeeld 9:

(met aanvulling in verband met het Bel-me-niet register)

Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Betreft: ontbinding van de overeenkomst wegens niet voldoen aan de informatieplicht

Geachte <heer/mevrouw>,

Op <datum sluiten overeenkomst> heb ik telefonisch met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> een overeenkomst gesloten voor <inhoud overeenkomst>. Op grond van wettelijke regels opgenomen in afdeling 9A boek 7 BW betreffende de overeenkomsten op afstand is <Telecommunicatiebedrijf B.V.> voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst verplicht om mij te informeren over onder andere haar identiteit, de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst en het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst op grond van voornoemde wettelijke regels.

Daarnaast is <Telecommunicatiebedrijf B.V.> verplicht om voordat de overeenkomst ten uitvoer wordt gebracht, mij schriftelijk in te lichten over onder meer de bedenktijd die ik al dan niet op grond van genoemde wettelijke regeling heb.

Omdat <Telecommunicatiebedrijf B.V.> niet aan haar informatieverplichtingen heeft voldaan heb ik op grond artikel 7:46d lid 1 een bedenktijd van 3 maanden na sluiting van de overeenkomst. Omdat de 3 maanden nog niet zijn verstreken, ontbind ik hierbij de overeenkomst.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Ik verzoek u de ontvangst van deze brief schriftelijk aan mij te bevestigen. Verder ga ik er van uit dat u ervoor zorgt dat ik zo snel mogelijk weer via mijn oude telefoonaanbieder kan bellen. Bovendien houd ik <Telecommunicatiebedrijf B.V.> aansprakelijk voor alle eventuele kosten die met een terugzetting naar mijn oude aanbieder zijn gemoeid.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

De in opdracht van de voorzieningenrechter op 13 februari 2009 van de site van TrosRadar verwijderde voorbeeldbrief

Naar aanleiding van onze uitzending over de verkooppraktijken van Pretium (29-09-08), vindt u hier een brief waarmee u contractontbinding kunt aanvragen. Deze brief kunt u gebruiken als u van mening bent dat de volgende dingen onduidelijk zijn gebleven in het gesprek:

- de telefonisch verkoper heeft niet of niet duidelijk genoeg aangegeven dat hij / zij namens Pretium Telecom belde,
- de verkoper heeft niet of niet duidelijk genoeg gemeld wat het doel van het gesprek was,
- de verkoper heeft niet gezegd wat de mogelijkheden zijn om van de overeenkomst af te komen.

Als van een van deze zaken sprake was in uw situatie, dan kunt u dat aangeven in de derde alinea van de voorbeeldbrief.

Maak voor uw eigen administratie een kopie van de ondertekende brief voordat u deze verstuurt.

Deze brief is op verzoek van TROS Radar geschreven door Mr Els Doornhein, advocaat bij de Vos & Partners Advocaten te Amsterdam N.V. Aan deze brief kunnen jegens de Vos & Partners Advocaten N.V. geen rechten worden ontleend

Voorbeeld 10a:

*Pretium Telecom B.V.
t.a.v. dhr. J.M.K. Nyks
Amerikaweg 10
2035 RA HAARLEM*

<uw woonplaats; datum brief>

Geachte heer Nyks,

Op of omstreeks <datum> werd ik gebeld door Pretium Telecom. Tijdens dat gesprek heb ik mij laten verleiden tot een contract met Pretium Telecom. Op grond van de wettelijke regels zoals opgenomen in afdeling 9A van boek 7 BW betreffende Overeenkomsten op Afstand bent u voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst verplicht mij te informeren over onder andere uw identiteit, de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst en het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot het herroepen van de overeenkomst.

Gelet op de wijze waarop ik werd benaderd was het mij niet duidelijk dat ik met Pretium Telecom van doen had. Vanaf het begin van het gesprek moet namelijk de identiteit van de verkoper en het commerciële oogmerk kenbaar worden gemaakt. Vanwege de Code Telemarketing moet het doel van het gesprek bekend worden gemaakt. Daarvan was geen sprake <hier situatie uiteenzetten; let op! Zie situatie 2 in hoofdstuk 9>.

U heeft zich in het verkoopgesprek derhalve niet gehouden aan de inlichtingen verplichtingen die de Wet Overeenkomsten op Afstand u oplegt. Op grond van artikel 7:46d BW heb ik een bedenktijd van drie maanden na sluiting van de overeenkomst. Omdat mijn contract jonger is dan drie maanden, doe ik hierbij een beroep op dit artikel en ontbind hierbij mijn contract met ingang van heden. Ik verzoek u ervoor te zorgen dat

binnen 30 dagen alle door mij betaalde kosten door u zijn teruggestort op mijn bankrekening.

Mijn machtiging tot automatische incasso trek ik hierbij in. U mag vanaf heden geen geld meer van mijn bankrekening halen. Ik verzoek u vriendelijk de ontvangst van deze brief schriftelijk aan mij te bevestigen.

Ik ga ervan uit dat u ervoor zorgt dat ik zo snel mogelijk weer via mijn oude aanbieder kan bellen. Mochten er kosten verbonden zijn aan de omzetting naar mijn oude aanbieder houd ik u daarvoor verantwoordelijk.

*Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>*

Een overeenkomstige voorbeeldbrief van VARA Kassa (van 20 december 2009 naar aanleiding van telemarketing door Euphony), die bijgewerkt en universeel is

Voorbeeld 10b:

(met aanvulling in verband met het Bel-me-niet register)

*Telecommunicatiebedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS*

<uw woonplaats; datum brief>

Betreft: ontbinding van de overeenkomst wegens niet voldoen aan de informatieplicht

Geachte <heer/mevrouw>,

Op of omstreeks <datum> werd ik gebeld door <Telecommunicatiebedrijf B.V.>. Zonder dat ik daar duidelijk van op de hoogte was, is er tijdens dat gesprek een contract afgesproken met <Telecommunicatiebedrijf B.V.>. Op grond van de wettelijke regels zoals opgenomen in afdeling 9A van boek 7 BW betreffende Overeenkomsten op Afstand bent u voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst verplicht mij te informeren over onder andere uw identiteit, de belangrijkste kenmerken van de overeenkomst en het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot het herroepen van de overeenkomst.

Gelet op de wijze waarop ik werd benaderd, was het mij niet duidelijk dat ik met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> van doen had. Naast de identiteit van de verkoper moet ook het commerciële oogmerk kenbaar worden gemaakt. Het moet mij onomstotelijk duidelijk worden uit het gesprek dat ik overstap van telefoonaanbieder. Ik had echter geen flauw idee dat het om het afsluiten van een nieuw contact met een andere aanbieder ging. U heeft zich in het verkoopgesprek derhalve niet gehouden aan de inlichtingen verplichtingen die de Wet Overeenkomsten op Afstand u oplegt.

Gezien bovenstaande ben ik van mening dat de overeenkomst die u mij heeft toegestuurd niet geldig tot stand is gekomen. Mocht u wel van mening zijn dat er een

contact is afgesloten, dan beroep ik mij op de wettelijke 3 maanden bedenktijd die ik heb aangezien u zich niet aan de regels (voor overeenkomsten op afstand) heeft gehouden. Mocht u mij al hebben overgezet, dan verzoek ik u ervoor te zorgen dat ik weer terug wordt gezet naar mijn oude aanbieder en dat eventuele kosten die u mij in rekening heeft gebracht, terug worden betaald of ongedaan worden gemaakt.

<Ik deel u mee dat ik mijzelf heb ingeschreven bij het wettelijke Bel-me-niet register omdat ik niet voor verkoop of andere commerciële doeleinden gebeld wil worden. Ondanks dat u de beschikking heeft over mijn gegevens, wens ik in verband met deze registratie niet meer gebeld te worden door u of door verkopers die in uw opdracht handelen.> <>

Ik verzoek u vriendelijk de ontvangst van deze brief en het te niet doen van de overeenkomst schriftelijk aan mij te bevestigen.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Een eventueel antwoord op de afwijzende reactie van uw aanbieder op uw brief volgens [Voorbeeld 2-1](#).

In hoofdstuk 10 onder “Situatie 2” wordt u ontraden om te gaan corresponderen, maar het is aan u om te beslissen of u dat doet. Uw reactie is uiteraard afhankelijk van wat uw aanbieder in haar weerlegging van de ontbinding van de overeenkomst door u naar voren brengt en wat u nog wilt bereiken. Het volgende voorbeeld bestaat uit diverse losse zinnen, die van toepassing zouden kunnen zijn. Hier moet u dus zelf iets van maken.

Voorbeeld 2-2e (diverse zinnen):

Ondanks het verstrijken van de datum van <in uw 1^e brief genoemde uiterste datum>, heb ik van u geen passende reactie ontvangen op mijn brief van <datum van uw 1^e brief> aan u. Een kopie van deze brief treft u hierbij aan. U bent in gebreke gebleven ten aanzien van het annuleren van de overgang van mijn telecommunicatie abonnement van <uw oude aanbieder, meestal KPN> naar <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en het herstel van de oorspronkelijke situatie.

Ik ontving van u een brief, gedateerd <datum>, die ik niet als een passende reactie kan beschouwen. Desondanks neem ik de moeite om daar op te reageren.

Met mijn brief van <datum van uw 1^e brief> heb ik de overeenkomst met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> ontbonden en de machtiging tot automatische incasso van abonnementskosten ingetrokken. Dit heb ik gedaan met gebruik maken van mijn recht op 3 maanden bedenktijd overeenkomstig BW artikel 7:46d op grond van de in mijn brief weergegeven feiten.

Aangezien er op <datum> geen overeenkomst tussen <Telecommunicatiebedrijf B.V.> en mij meer bestond, bestaan er geen verplichtingen meer in dat verband, die ik zou hebben aan <Telecommunicatiebedrijf B.V.>. Wel heeft klaarblijkelijk, na de ontbinding

van de overeenkomst, op <datum> een overdracht van mijn abonnement plaatsgevonden, die tengevolge van de ontbinding van de overeenkomst onrechtmatig is en die niet overeenkomstig mijn wens geannuleerd is of ongedaan is gemaakt.

In uw brief beweert u, dat u heeft vastgesteld dat de opname van het telefonische verkoopgesprek volledig voldoet aan de wettelijke verplichtingen en de afspraken die tussen telecommunicatie aanbieders met betrekking tot rechtsgeldige aanmeldingen zijn gemaakt. Ik laat de vaststelling of uw opname volledig voldoet aan de wettelijke verplichtingen enzovoort, bij voorkeur over aan anderen dan u, als partij in het geschil dat wij klaarblijkelijk nu hebben. Ik verzoek u daarom om een kopie van de opname aan mij ter beschikking te stellen, zodat ik daar zelf kennis van kan nemen.

U moet er (daarom) op rekenen, dat ik door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> vanaf mijn bankrekening geïncasseerde abonnementskosten zal laten terugboeken.

Ik verzoek u nogmaals om omgaand de situatie van voor <datum> in de vorm van mijn <type> abonnement bij <uw oude aanbieder, meestal KPN> te laten herstellen. Voor de voorwaarden aan dit herstel verwijst ik u naar mijn brief van <datum van uw 1^e brief>.

Voorbeeld 11 (brief aan incassobedrijf):

Deze voorbeeldbrief bevat diverse keuzeteksten, die afhankelijk van de voorgeschiedenis of situatie kunnen worden gebruikt. De *rode teksten* zijn aanwijzingen voor de te maken keuzen, die uit de definitieve tekst verwijderd moeten worden.

Incassobedrijf B.V.
t.a.v. dhr./mw.
Straat huisnummer
PLAATS

<uw woonplaats; datum brief>

Betreft: incasso

Geachte <heer/mevrouw>,

In antwoord op uw brief van <datum sommatie>, waarmee u mij sommeert tot betaling van € ###,## uiterlijk op <datum termijn>, deel ik u het volgende mee:

Voor situatie 2: <Op <datum overname> heeft <Telecommunicatiebedrijf B.V.> tegen mijn wil mijn telefonieabonnement van <Aanbieder "A" B.V.> overgenomen. Daaraan vooraf gaande heb ik op <datum brief Voorbeeld 2-1> door middel van een aangetekende brief mijn overeenkomst met <Telecommunicatiebedrijf B.V.> ontbonden. Op <datum brief Voorbeeld 2-2a of 2-2b> heb ik, nadat ik van <Telecommunicatiebedrijf B.V.> geen passende reactie had ontvangen, door middel van een aangetekende brief aangekondigd dat ik mijn bankrekening voor incasso door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> zou laten blokkeren en reeds geïncasseerde bedragen zou laten terugboeken. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft ondanks het voorgaande besloten om de overname van mijn telefonieabonnement door te zetten en daarmee de gevolgen daarvan willens en wetens te accepteren. Omdat betaling vanzelfsprekend uitbleef,

heeft <Telecommunicatiebedrijf B.V.> <op> <omstreeks> <datum afsluiting> mijn telefoonnummer afgesloten voor in en uitgaande gesprekken.>

Voor situatie 3: <Op <datum brief Voorbeeld 3> heb ik <Telecommunicatiebedrijf B.V.> door middel van een aangetekende brief in gebreke gesteld ten aanzien de ontbinding van mijn overeenkomst en de beëindiging van de incasso van abonnementskosten voor telefonie. Tevens heb ik daarbij aangekondigd dat ik mijn bankrekening voor incasso door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> zou laten blokkeren en reeds geïncasseerde bedragen zou laten terugboeken. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft ondanks het voorgaande besloten om mijn telefonieabonnement voort te zetten en daarmee de gevolgen daarvan willens en wetens te accepteren. Omdat betaling vanzelfsprekend uitbleef, heeft <Telecommunicatiebedrijf B.V.> <op> <omstreeks> <datum afsluiting> mijn telefoonnummer afgesloten voor in en uitgaande gesprekken.>

Voor situatie 4: <Op <datum brief Voorbeeld 4> heb ik <Telecommunicatiebedrijf B.V.> door middel van een aangetekende brief geïnformeerd dat ik mijn telefonieabonnement per <in brief Voorbeeld 4 genoemde datum> met de wettelijke opzegtermijn van 1 maand wilde beëindigen. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft echter aan mijn wil geen gevolg gegeven. Ik heb daarop mijn bankrekening voor incasso door <Telecommunicatiebedrijf B.V.> laten blokkeren en reeds geïncasseerde bedragen laten terugboeken.>

Voor situatie 5: <Op <datum brief Voorbeeld 5> heb ik Pretium Telecom B.V. door middel van een aangetekende brief geïnformeerd dat ik gebruik wenste te maken van de 'Coulanceregeling Ouderen' om een overeenkomst voor een telefonieabonnement te ontbinden. Pretium Telecom B.V. heeft echter aan mijn wil geen gevolg gegeven. Ik heb daarop mijn bankrekening voor incasso door Pretium Telecom B.V. laten blokkeren en reeds geïncasseerde bedragen laten terugboeken.>

Indien van toepassing: <De berekening van het bedrag is niet correct: Op het moment van afsluiting was de openstaande rekening voor <maand + jaar> tot en met <maand + jaar> volgens <Telecommunicatiebedrijf B.V.> opgelopen tot € ###,##. <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft mijn telefoonverkeer geblokkeerd om, zoals zij zelf stelt, te bewerkstelligen dat "het bedrag van uw (mijn) niet betaalde telefoonkosten niet verder oploopt". Er van uitgaande dat <Telecommunicatiebedrijf B.V.> daadwerkelijk dienovereenkomstig heeft gehandeld, stel ik vast dat de berekening van het thans door u geclaimde bedrag niet correct is.>

De incasso voor welke u mij heden sommeert tot betaling is niet rechtmatig om de volgende reden(en):

Kies de zinnen die van toepassing zijn:

- De verkoper die namens <Telecommunicatiebedrijf B.V.> met mij een overeenkomst sloot in een telefonisch verkoopgesprek op <datum>, handelde niet in overeenstemming met de vereisten volgens de Wet Overeenkomsten op Afstand.
- De "Welkomstbrief" van <datum>, die ik ontving van <Telecommunicatiebedrijf B.V.> voldeed eveneens niet aan de vereisten volgens diezelfde wet.
- Ik heb daarom gebruik gemaakt van mijn recht op 3 maanden bedenktijd om de overeenkomst te ontbinden.
- <Telecommunicatiebedrijf B.V.> heeft voor eigen rekening en risico na ontbinding van de overeenkomst besloten om de dienstverlening tegen mijn wil voort te zetten

en zij heeft de kosten daardoor onnodig laten oplopen. Deze kosten kunnen daarom niet op mij worden verhaald.

- **<Telecommunicatiebedrijf B.V.>** heeft mij **<na>** **<bij>** het beëindigen van de overeenkomst op **<datum>** niet in kennis gesteld van een openstaande betalingsverplichting van mij aan haar. Ik heb geen factuur of betalingsherinnering voor het heden door u geclaimde bedrag ontvangen. Ik ga er daarom van uit dat ook u niet aannemelijk kunt maken dat er indertijd een openstaande verplichting van mij aan **<Telecommunicatiebedrijf B.V.>** bestond, die ik niet heb voldaan, omdat u blijkbaar geen beschikking heeft over de toepasselijke bewijsmiddelen.
- Pretium Telecom B.V. heeft in strijd met haar eigen 'Coulanceregeling Ouderen' tegen mijn wil de overname van mijn KPN telefonieabonnement doorgezet. De door Pretium Telecom B.V. gemaakte kosten komen daarom niet voor betaling door mij in aanmerking.

Indien u ondanks het voorgaande de behoefte voelt om toch over te gaan tot een gerechtelijke procedure, zie ik de dagvaarding met vertrouwen tegemoet.

Hoogachtend,
<uw handtekening>
<uw naam en adres>

Voorbeeld 12 (met "eervolle vermelding"; een brief van een weerbare oudere aan Pretium als variant op [Voorbeeld 5](#)):

Deze brief werd op 30 januari 2011 gepubliceerd door Whaarman op het TrosRadar forum. De brief valt op door de voorbeeldig gedecideerd stellende toonzetting, die niets aan duidelijkheid te wensen overlaat, klinkt als een draai om de oren en die klaarblijkelijk zijn effect niet heeft gemist.

Whaarman schrijft als toelichting: "De kwestie tussen mijn vader en Pretium is opgelost met behulp van bijgevoegde aangetekende brief. Om "coulance" vragen bij dit bedrijf ging mij te ver. Ik heb verwezen naar de Wet koop op Afstand, en tevens melding gemaakt van een cc naar de rechtsbijstandsverzekering. Hoewel ik verzuimd heb om een reactietermijn aan te geven kwam binnen enkele dagen de bevestiging van Pretium dat ze van het abonnement afzien."

Pretium Telecom B.V.
t.a.v. dhr. J.M.K. Nyks
Amerikaweg 10
2035 RA HAARLEM

Den Haag, 07-01-2011
Uw referentie ----- t.n.v. ---naam
Betreft: Ongewenst abonnement
CC: Stichting Achmea Rechtsbijstand – Dhr. / Mevr. - - - - -

Heer Nyks,

In uw schrijven gedateerd 16 december 2010 verwelkomt u mij tot mijn grote verbazing "terug bij Pretium Telecom". Volgens deze brief zou ik met Pretium een

overeenstemming hebben voor een Avond & Weekend Vrij abonnement. Hierbij laat ik u weten dat er geen sprake kan zijn van een overeenkomst met Pretium Telecom. Het door u vermelde abonnement is door mij ongewenst, en ik acht mij op geen enkele wijze tot het hebben van enige verplichting ten aanzien van Pretium Telecom en wens geen gebruik te maken van Pretium Telecom voor telefonie, noch voor enige andere dienst van uw bedrijf.

In uw vervolgschrijven gedateerd 4 januari 2011 geeft u aan dat “het op 24-01-2011 zover is” en dat u van KPN bericht heeft ontvangen dat het door mij omstreden abonnement binnen vier weken ingaat.

Laat het duidelijk zijn dat ik dit abonnement niet wens. Ik ga ervan uit dat u na het lezen van dit schrijven de overgangsprocedure zult stop zetten en dat ik niet toch ongewild wordt overzet naar Pretium. Ik wens bij mijn huidige vastnet aanbieder te blijven. Alle kosten die gemoeid zijn met een eventuele ongewenste omzetting zijn voor uw rekening en verantwoordelijkheid.

Verder geef ik geen toestemming voor het op welke wijze dan ook opnemen of gebruiken van mijn gegevens in of voor uw klantenbestand. Ook wens ik op geen enkele andere wijze aan Pretium Telecom of aan Pretium Telecom gelieerde rechtspersonen verbonden te zijn.

Ik ben 85 jaar oud en acht een reactietermijn van 3 maanden na ontvangst van uw schrijven gedateerd 16 december j.l. van toepassing, zoals omschreven in de Wet Koop Op Afstand.

Ik verzoek u de ontvangst van deze brief en het stopzetten van de overgangsprocedure per omgaande schriftelijk aan mij te bevestigen.

In afwachting van uw bevestiging verblijvend,

--- naam

--- woonplaats

Bijlage: kopie legitimatiebewijs

14. De Nasleep

Nadat u met de nodige moeite en kosten de relatie met uw aanbieder heeft kunnen beëindigen, hetzij met verlies van uw oude telefoonnummer, het zij met behoud daarvan, wilt u uiteraard voorkomen dat een dergelijke kaping of een andere ongewenste commerciële inbreuk op uw privacy en leven, u nogmaals overkomt. U moet daarvoor rekening houden met de volgende omstandigheden:

- Het is meerdere malen gebeurd dat ouderen, die de overname van hun telefoonabonnement door een piraat wisten te voorkomen of terug te draaien, later wederom of toch nog werden gestrikt. Als het de eerste keer niet lukt, proberen piraten het gewoon later weer overnieuw. Zij hebben de tijd en de vaste lijn abonnees van KPN zijn “sitting ducks”, waarop zij steeds opnieuw kunnen aanleggen en vuren vanuit hun door de overheid en de rechtspraak beschermde posities.
- Wanneer na uw “bevrijding”, uw nieuwe of “teruggewonnen” oude telefoonnummer voor een vaste lijn telefonieabonnement wederom bekend is op de “vrije markt”, kunt u er op rekenen dat u aanhoudend met perfide telemarketing zult blijven

worden geconfronteerd. Dat u overnieuw slachtoffer zult worden van piraterij, zal slechts een kwestie van tijd zijn. U heeft immers al laten zien dat u aan de telefoon niet voldoende assertief of weerbaar bent om piraten van het lijf te houden.

Op 1 juli 2009 (en 1 oktober 2009 zie verder) zijn er [wijzigingen van de Telecommunicatiewet](#) in werking getreden, waarmee de consument beter wordt beschermd. Indien u na uw ervaring met de vrije telefoniemarkt gebruik blijft maken van een vaste lijn telefonieabonnement, kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot bescherming tegen piraterij, die de vernieuwde wet biedt.

Deze bescherming werkt als volgt:

Het nieuwe **artikel 7.2a lid 1** van de Telecommunicatiewet regelt dat de overeenkomst tussen een aanbieder en een consument, die is aangegaan voor **onbepaalde duur**, door de consument te allen tijde kan worden opgezegd.

Lid 2 regelt dat een overeenkomst voor een **bepaalde duur** (bijvoorbeeld één jaar), na verloop van die duur stilzwijgend wordt verlengd, mits de consument deze na die bepaalde duur te allen tijde kosteloos kan opzeggen. Deze vorm met **bepaalde duur** is de meest gebruikelijke van de twee.

Lid 3 regelt dat de opzegtermijn voor de consument nooit langer is dan één maand.

Dit is al een hele verbetering ten opzichte van vroeger, toen de consument alleen door alert en tijdig opzeggen kon voorkomen, dat hij er weer voor een jaar of meer aan vastzat.

Een merkwaardig gaatje (alweer) in dit wetsartikel is het achterwege blijven van een regeling van een maximum voor de (initiële) bepaalde duur. Dit foutje wordt ten dele hersteld door [BW art. 6:237k](#) doordat daarin wordt gesteld, *dat wordt vermoed* dat een *bepaalde duur* van meer dan één jaar *een onredelijk bezwarend beding* in algemene voorwaarden is. Als de consument een overeenkomst van meer dan één jaar *bepaalde duur* wil ontbinden met beroep op BW art. 6:237k moet hij *aantonen dat het vermoeden juist is*. De bewijslast ligt dus ook hier weer bij de consument. Piraten kunnen dus met redelijke kans op succes ook op jacht met overeenkomsten van twee en meer jaren bepaalde duur.

Belangrijker voor de bescherming tegen malafide aanbieders is de toevoeging van de nieuwe leden 5 tot en met 12 aan het artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Deze acht nieuwe leden regelen de toepassing en het beheer van een “register met contactgegevens” van telefonie abonnees, die niet voor commerciële doeleinden wenselijk te worden benaderd. Dit is het zogenaamde “[Bel-me-niet register](#)”. Dit register heeft een sterker verplichtend karakter dan het vroegere “Infofilter”, dat gebaseerd was op vrijwillige deelname van commerciële bedrijven, liefdadigheidsinstellingen en callcenters. **Het nieuwe lid 9 verbiedt namelijk aan verkopers** om bij dat register ingeschreven telefonie abonnees (consumenten) telefonisch te benaderen voor commerciële doeleinden. Indien een verkoper dit toch doet, dan is hij in overtreding op dit wettelijke verbod en dat bestempelt zijn telefonisch aandringen op het sluiten van een overeenkomst of iets dergelijks tot een **oneerlijke handelspraktijk** volgens **BW art. 193b lid 1, 2 en 3 en art. 193i lid c** van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken (Burgerlijk Wetboek, Boek 6 “[Verbintenissenrecht](#)”, Titel 3 “Onrechtmatige daad”, Afdeling 3A “Oneerlijke handelspraktijken”).

De ACM kan als handhavende instantie een [boete](#) van maximaal € 450.000,-- opleggen aan overtreders. Dit zal uiteraard pas gebeuren nadat een (zeer) groot aantal klachten heeft geleid tot een onderzoek en een belangenafweging in een breder verband, zoals vroeger Consumentenautoriteit heeft gedaan in de zaak van Pretium Telecom. Vroeger is de OPTA slechts op bescheiden schaal opgetreden tegen concurrenten van KPN, ook al was daar al meer dan genoeg aanleiding voor op grond van de “oude” Telecommunicatiewet. Dit optreden betreft een onderzoek tegen Pretium Telecom B.V. naar aanleiding van koppelverkoop en misbruik van zijn naam (OPTA) bij telefonische werving. De opdracht van de OPTA was om marktwerking in de telefoniesector te bevorderen. Het straffen van “nieuwe” concurrenten van de “oude” monopolist KPN kwam daarbij niet goed van pas.

Ook in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken (**BW art. 193 a t/m j**) treft u een opmerkelijk gaatje aan (het wordt eentonig). Deze wet beschrijft allerlei oneerlijke handelspraktijken volledig en zeer uitvoerig. Er is echter nergens geregeld wat de consequenties zijn voor op oneerlijke wijze tot stand gekomen overeenkomsten tussen oneerlijke handelaren en individuele consumenten.

Er wordt in BW art. 193j lid 2 alleen geregeld dat de handelaar, die onrechtmatig heeft gehandeld, aansprakelijk is voor de schade die dientengevolge is ontstaan. De kosten voor een aangesmeerde koppelverkoop of een dubbel telefonieabonnement zullen niet als schade worden beschouwd omdat deze te gering zijn en omdat u daarvoor moet bewijzen dat u misleid bent, wat u dus niet kunt. *Het was een kleine moeite geweest om te regelen dat overeenkomsten, die door middel van oneerlijke handelspraktijken aan consumenten zijn afgedwongen, niet rechtsgeldig zijn.* Voor oneerlijk afgedwongen overeenkomsten op afstand zal de consument waarschijnlijk wel het recht worden toegekend om beroep te kunnen doen op de 3 maanden bedenktijd volgens BW art. 7:46d, maar dat is nergens vastgelegd in de wet. In ieder geval is na drie maanden iedere kans verkeken voor de consument om er van af te komen, terwijl deze gewoon belazerd is. Denk hierbij vooral aan ouderen, die niet eens door hebben dat zij in het pak zijn genaaid. De jurisprudentie hierover moet nog aan de hand van rechterlijke uitspraken worden opgebouwd. Wederom ligt hier de bewijslast bij de gedupeerde consument.

De nieuwe wetgeving biedt voor piraten nog steeds ruim voldoende mogelijkheden om consumenten te pesten en te terroriseren. Inmiddels is duidelijk dat diehard piraten zich niets van het “Bel-me-niet register” aantrekken. Er is dus eigenlijk niets mee opgelost.

Immers, als u er in gestonken bent, moet u zelf maar weer zien hoe u er met veel moeite vanaf komt. De overheid, de Autoriteiten, de wetten en de regels zullen u daarbij in ieder geval niet helpen. Daartegenover harkt een piraat u en uw geld met één simpel telefoontje zo naar binnen. Het is juist die onevenwichtigheid in de inspanningen, die telefoonterreur voor piraten zo lucratief maakt.

Indien het voorgaande u desondanks voldoende heeft gemotiveerd, kunt u uzelf inschrijven voor het “Bel-me-niet register”. Hiermee houdt u de verkopers van gevestigde ondernemingen, zoals Eneco, Nuon en fondsenwerfers van instellingen zoals het Nederlandse Rode Kruis op afstand.

U kunt er op rekenen, dat wanneer in de toekomst de registratie bij het “Bel-me-niet register” naar de zin van het Nederlandse bedrijfsleven te massaal en dus te effectief wordt, dat daar kosten voor in rekening zullen gaan worden gebracht en dat er allerlei effect beperkende voorwaarden aan verbonden zullen gaan worden.

15. De Toekomst

Uit het voorgaande blijkt dat het consumentenrecht in Nederland aanzienlijk onder druk is komen te staan. Als het aan de Nederlandse politici ligt zal de formele rechtsbescherming van consumenten in de toekomst verder afnemen tot nul. Deze verwachting wordt ingegeven door de verwevenheid tussen de Politiek, de politici en het Bedrijfsleven, die inmiddels kenmerkend is geworden voor “Bestuurlijk Nederland” (het “marktfundamentalisme”).

De Politiek roemt de wettelijke bescherming van consumenten in Nederland veelvuldig in vergelijking met die in andere Europese landen. Wanneer echter de kwaliteit van de openbare voorzieningen, de technologische infrastructuur en de organisatie van de dienstensector en het betalingsverkeer in de Nederlandse samenleving daarbij in aanmerking worden genomen, valt dit lelijk tegen. De wetgeving in bijvoorbeeld Roemenië is beperkt tot toepassing van de Europese Richtlijn 97/7/EG zelf, maar daar zijn naar verhouding veel minder consumenten bereikbaar zoals dat in Nederland kan. In Roemenië kan ook niet automatisch worden geïncasseerd van consumenten. Daarmee is de beperkte bescherming van consumenten tegen telefoonterreur in Roemenië naar verhouding beter dan in Nederland.

Bescherming van consumenten zal in de toekomst in de eerste plaats door de consumenten zelf moeten worden voorzien, met de hulp van publiciteit (de media zoals VARA Kassa, Tros Radar, dagbladen) en organisaties zoals de Consumentenbond. De voor malafide ondernemers, in tegenstelling tot voor consumenten, uitstekende rechtsbescherming belemmert de media en consumentenorganisaties in hun mogelijkheden.

De gebrekkige bescherming in Nederland tegen piraterij op afstand heeft inmiddels al geleid tot bedrog en het plunderen van bankrekeningen van (vooral oudere) consumenten op massale en industriële schaal. Inmiddels is ook in de publiciteit gekomen dat energiemaatschappijen zich veelvuldig te buiten gaan aan oneerlijke handelspraktijken en dat diverse loterijen zijn overgegaan tot het structureel plunderen van bankrekeningen van ouderen na telefonische werving.

Het vaste telefoonnet wordt inmiddels meer en meer een bron van ergernis door “gedoe” bij mutaties voor bijvoorbeeld verhuizingen en de eerder genoemde telefoonterreur. Jongeren bellen mobiel, prepaid of via internet, wisselen vlot van abonnement of nummer en zijn, als ze hygiënisch en niet te promiscue omspringen met hun telefoonnummer, gevrijwaard van deze zaken. Ouderen “hangen” (letterlijk) nog aan hun oude vaste PTT telefoonnummer. Met de oude mensen sterft te zijner tijd de vaste telefoonnet abonnee uit en daarmee sterft uiteindelijk ook het net zelf, tenzij KPN er een andere bestemming voor weet te vinden.

Het goede nieuws en de redding voor de consumenten in Nederland komt uit Brussel. Hoewel er in Nederland veel geklaagd wordt over de “dictaten uit Brussel” en de dwang door de Europese Unie is de invloed voor wat betreft consumentenrechten heilzaam. De

invloed vanuit landen waar wel adequaat tegen oneerlijke handelspraktijken wordt opgetreden, laat zich inmiddels gelden. Met de nieuwe Europese richtlijn voor consumentenrechten [2011/83/EU](#) wordt voorkomen dat Nederland een vrijstaat wordt voor oneerlijk handelende ondernemers. De gevolgen van deze nieuwe Europese richtlijn worden nader toegelicht in [hoofdstuk 17](#).

16. Bescherming heeft een prijs.

Als eerste stap in uw zelfbescherming, doet u er goed aan om uw vaste lijn telefonieabonnement op te doeken en over te gaan op GSM mobiel of internetbellen met volledig geheime nummers, die u uitsluitend bekend maakt aan familie, vrienden en bekenden. Afgezien van de beruchte SMS diensten, opereren er nog geen telefonische verkopers op de GSM en internet telefonienetten. Weiger iedere vermelding van welke aard dan ook van uw telefoonnummer in een telefoongids of ander openbaar medium. De vaste telefoon in uw huis wordt meer en meer een wagenwijd openstaande deur, voor alles en iedereen, die u eigenlijk niet binnen zou willen krijgen. Het “ja” van uw 8 jarige kind of kleinkind aan de telefoon is al voldoende om u met een hele hoop ellende op te zadelen. Vergelijk uw huis en de vaste lijn telefoon met een onbeveiligde computer met open poorten aan het internet, waar het gespuis rondwaart. U sluit uw huisdeur aan de straat toch ook af als u daar niet direct bij staat?

Kijk bij het zoeken naar een nieuwe aanbieder niet op een dubbeltje, maar ga voor een degelijke betrouwbare aanbieder, die voorziet in volstrekte geheimhouding van uw gegevens en actieve en effectieve afweer van commerciële telefonie door callcenters en dergelijke.

Met de zogenaamde goedkope aanbieders haalt u letterlijk het Paard van Troje naar binnen. Zij verkopen uw persoonlijke gegevens aan anderen door voor misbruik. Zie bijvoorbeeld de [Algemene Voorwaarden](#) van Pretium Telecom artikel 10.2.

Er moet immers aan verdiend worden, hetzij linksom hetzij rechtsom. Wat u niet betaalt moet door anderen worden betaald en dat gebeurt dan uiteraard op hun voorwaarden. U moet dat echt niet willen voor die paar centen minder.

Met een geheim telefonieabonnement bent u niet meer alleen afhankelijk van de eerder symbolische dan effectieve bescherming door de Geschillencommissie of het “Bel-me-niet register”. Deze “werken” namelijk alleen maar bij brave ondernemingen, die zich behoorlijk gedragen en waarvoor deze voorzieningen eigenlijk niet eens nodig zijn.

Al die fraaie Nederlandse instellingen en regelingen van de wetgever slaan feitelijk voortdurend de plank mis met hun pogingen om de gevolgen van telefoonterreur te beperken, waarbij zeer bewust het (strafrechtelijk) aanpakken van de oorzaak (de piraten) wordt vermeden.

17. De Oplossing, die teveel is gevraagd, maar die er wel aankomt

In beginsel is het niet zo moeilijk om goede wetten op te stellen. De wetgever moet bij het “ontwerpen” van wetten slechts enkele grondbeginselen in acht nemen. Een zeer belangrijke is “rechtsgelijkheid”. De [Grondwet artikel 1](#) schrijft dat voor en alle overige beginselen zinken daarbij in het niet.

Wanneer het aan een piraat wordt toegestaan om u en uw geld met een simpel telefoontje naar binnen te harken, moet het aan u worden toegestaan om dat met een simpel telefoontje weer teniet te doen.

Met andere woorden: U moet in de verhouding tot de piraat als consument van de meet af aan het recht hebben om op ieder willekeurig moment een overeenkomst te beëindigen zonder verplichting tot betaling van een afkoopsom of wat dan ook, anders dan een vergoeding van de kosten voor de inmiddels geleverde diensten. Het kan niet zo zijn dat u met een simpel (misleidend) telefoontje vast wordt genageld aan een jaarcontract, boetebeding of een andere langer lopende verplichting, zolang u anderzijds gedwongen wordt tot een moeizame gang naar de Geschillencommissie of de rechter met onzekere uitkomst, om daar weer van af te komen. Als de wetgever dat niet wilt, zal hij de rechten van ondernemers moeten beperken tot dat er een evenwicht in rechten met individuele consumenten is bereikt.

Een heel eenvoudige oplossing is het wettelijk verplichten tot een schriftelijke bevestiging in de vorm van een door de consument ondertekende overeenkomst en het bij voorbaat uitsluiten van rechtsgeldigheid en het bij voorbaat ontbonden verklaren van overeenkomsten, die door middel van [oneerlijke handelspraktijken](#) tot stand zijn gekomen.

Als hieraan wordt voldaan is er een echt vrije markt, waarin U zoals het hoort als Klant bepaalt wie voor U de beste aanbieder is, die U zelf uit eigen vrije wil kiest.

Er is zowaar een begin van verbetering gemaakt met een [wetswijziging](#) die op 1 januari 2012 is ingegaan. Deze houdt in dat het eerdergenoemde BW art. 6:237 over “vermoedelijk” onredelijk bezwarende bedingen in algemene voorwaarden, zo wordt aangescherpt dat de consument in beginsel de bevoegdheid heeft om een overeenkomst van bepaalde duur, na één jaar op te zeggen met een opzegtermijn van één maand. Hiermee wordt de al jaren slepende kwestie rond de stilzwijgende verlenging in diverse branches (zoals abonnementen op tijdschriften) aangepakt. Verder wordt BW art. 6:236 aangevuld met de bepaling (sub “o”) dat beperking of uitsluiting van de bevoegdheid van de consument om de overeenkomst op dezelfde wijze op te zeggen als dat deze is aangegaan (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail), onredelijk bezwarend is. Vooral dit laatste komt tegemoet, weliswaar niet volledig, aan wat hierboven is gesteld. De wetgever heeft dat klaarblijkelijk toch ter harte genomen.

Het zwakke punt in de wetgeving blijft echter de ruimte, die aan ondernemers wordt gelaten om oneerlijke handelspraktijken toe te passen en voort te zetten. Een piraat kan bijvoorbeeld gewoon de mogelijkheid tot opzeggen blijven chicaneren, ook al staat dat niet in zijn algemene voorwaarden. Nog steeds ligt de last bij de consument om voor de rechter aan te tonen dat zijn aanbieder handelspraktijken of voorwaarden toepast, die oneerlijk of onredelijk bezwarend zijn. Als dat dan al lukt, dan betreft dit ook nog eens slechts het individuele geval. Een piraat zal echt niet in zijn voorwaarden opnemen, dat hij niet aangetekende brieven van consumenten ongelezen weggooit.

Er is in feite nog steeds geen sprake van een aanpak van oneerlijk handelende ondernemers in het algemeen, waarbij hun gedrag (het oneerlijke handelen) in aanmerking wordt genomen om een maatregel te treffen waardoor dat gedrag stopt. Daarbij moet dan worden gedacht aan intrekking van vergunningen en

handelsregistraties, onder curatele stelling en ontbinding (liquidatie) van de onderneming en strafrechtelijke vervolging van de bestuurders die voor het verkoopbeleid van de onderneming verantwoordelijk zijn.

Het verbod van 'cold calling' van consumenten, die in het Bel-me-niet register zijn ingeschreven, wordt massaal overtreden door verkopers met gebruik maken van de sluiproute via de [Telecommunicatiewet artikel 11.7 lid 11](#). Dat komt er op neer dat er geen sprake is van 'cold calling' als er al een relatie bestaat tussen de aanbieder en de consument, omdat die al klant is (geweest) of als er al eens eerder is gebeld en de verkoper op die wijze reeds de beschikking heeft gekregen over de gegevens (telefoonnummer) van de consument.

Het is in de komende periode van groot belang dat de consumentenorganisaties en de Tweede Kamer nauwlettend toezien dat er geen soortgelijke sluiproute in de wetgeving komt voor verkopers om de verplichting tot schriftelijke instemming van de consument te omzeilen.

Inmiddels is op 25 oktober 2011 vrij geruisloos de nieuwe Europese richtlijn voor consumentenrechten [2011/83/EU](#) vastgesteld. Deze vervangt ondermeer de nu geldende Europese richtlijn 97/7/EG.

Het artikel 8 lid 6 van deze nieuwe richtlijn luidt als volgt:

*Indien een overeenkomst op afstand **per telefoon** wordt gesloten, kunnen de lidstaten bepalen dat de handelaar het aanbod moet bevestigen aan **de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn schriftelijke instemming heeft gestuurd**. De lidstaten kunnen tevens bepalen dat dergelijke bevestigingen moeten worden gedaan op een duurzame gegevensdrager.*

De oplossing die voor de Nederlandse wetgever te veel gevraagd was om naar behoren te regelen, wordt nu door de Europese Unie opgelegd. In dit artikel, dat specifiek telefonische aanbiedingen betreft om een overeenkomst aan te gaan, wordt nu gesteld dat de overeenkomst pas bindend is als de consument het contract heeft ondertekend of schriftelijk zijn instemming heeft bevestigd. **Bovendien wordt gesteld dat lidstaten kunnen bepalen dat dit pas kan plaatsvinden nadat de handelaar zijn aanbod heeft bevestigd** en wel, afhankelijk van de regeling in een lidstaat, op een 'duurzame gegevensdrager' oftewel op **papier!**

Volgens artikel 28 van deze richtlijn moet de Wet Overeenkomsten op Afstand uiterlijk op 13 december 2013 in overeenstemming zijn gebracht met de richtlijn.

Onder druk van de nieuwe Europese richtlijn heeft minister Verhagen van Economie, Landbouw & Innovatie (EL&I) nu gevolg gegeven aan de [motie Aasted Madsen – van Stiphout c.s.](#) die al weer 3 jaar geleden is aangenomen. Die motie riep op om wettelijk te regelen dat een via 'cold calling' aangeboden overeenkomst door de consumenten schriftelijk of digitaal moet worden ondertekend voordat deze bindend is. In zijn [kamerbrief over de consumentenagenda van 6 maart 2012](#) belooft hij om de motie bij het invoeren van de Europese richtlijn in wetgeving om te zetten. De wetswijziging hiervoor wordt inmiddels voorbereid en behandeld in het Parlement. De wetswijziging is omvangrijk en complex en hij wordt in het Parlement behandeld onder dossiernummer **33520** (te vinden door bij "[officiële bekendmakingen](#)" het nummer **33520** in te typen achter "dossiernummer"). De wetswijziging is stuk nummer 2 in het dossier en hij wordt

“Implementatiewet richtlijn consumentenrechten” genoemd. Hij bevat een reeks wijzigingen en aanvullingen op bestaande wetten in het Burgerlijk Wetboek.

De wetgever blijkt tegemoet gekomen te zijn aan enige argumenten uit (eerdere uitgaven van) De Telefoongids.

Artikel 1: Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek wordt als volgt gewijzigd:

.....

C. Aan artikel 193j wordt een lid toegevoegd, luidende: 3. Een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, [is vernietigbaar](#).

D. In titel 5 wordt na afdeling 2A een [nieuwe afdeling](#) ingevoegd, luidende: AFDELING 2B BEPALINGEN VOOR OVEREENKOMSTEN TUSSEN HANDELAREN EN CONSUMENTEN

Het sluitstuk is echter **Artikel 230v lid 6** uit de nieuwe afdeling 2B:

*6. De handelaar deelt bij het gebruik van de telefoon met als doel het sluiten van een overeenkomst op afstand met een consument aan het begin van het gesprek de identiteit en, voor zover van toepassing, de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt, alsmede het commerciële doel van het gesprek mede. **Een overeenkomst op afstand tot het geregeld verrichten van diensten of tot het geregeld leveren van gas, elektriciteit, water of van stadsverwarming, die het gevolg is van dit gesprek, [wordt schriftelijk aangegaan](#).***

Het is diep verstoep als een toelichtende zin en duister geformuleerd, maar het staat er. Een telefonieabonnement en een telefoonaansluiting zijn een geregeld te verrichten dienst en daarmee is dus de schriftelijke bevestiging van een overeenkomst voor een telefonieabonnement verplicht na een telefonisch verkoopgesprek. De Memorie van Toelichting (stuk nummer 3 in het dossier 33520) geeft bij deze wetsartikelen nog interessante informatie over de achtergrond en overwegingen. De wetgever blijkt zeer teleurgesteld te zijn in het vermogen van de Nederlandse ondernemers in de telecommunicatiebranche tot zelfbeheersing van hun zucht naar omzet en winst. De zelfregulering van de markt bleef geheel uit, met het verkoopbeleid van Pretium Telecom als toonaangevend boegbeeld. De niet aflatende stroom van klachten van consumenten (ook na maatregelen van de Consumentenautoriteit, de ACM en publiciteit) was aanleiding om de Europese richtlijn voor consumentenrechten in de meest strikte zin door te voeren met de bepaling dat een overeenkomst op afstand tot het geregeld verrichten van diensten, schriftelijk moet worden bevestigd.

Zoals hiervoor opgemerkt, dreigt er met de “Nota van wijziging” (stuk nummer 8 uit het dossier 33520) een sluiproute te worden geïntroduceerd in de vorm van een extra slotzin bij het nieuwe artikel 230v lid 6:

“Van deze eis van schriftelijkheid is uitgezonderd de overeenkomst waarin een tussen partijen bestaande overeenkomst wordt verlengd of vernieuwd.”

Deze zin is ongetwijfeld ingegeven door de lobby van de telecommunicatiebranche en geheel te vergelijken met de eerder genoemde lekkage in de [Telecommunicatiewet artikel 11.7 lid 11](#). Hij geeft voor malafide aanbieders door het onbepaalde begrip “vernieuwd” aanknopingspunten om eerder op oneerlijke wijze afgedwongen overeenkomsten wederom met een misleidend telefonisch verkoopgesprek te verlengen voor bepaalde duur (1 jaar). Daarmee kunnen zij voorkomen dat de consument gebruik

gaat maken van zijn recht op 1 maand opzegtermijn. De zin is in strijd met de Europese richtlijn, die gewoon zonder uitzonderingen stelt dat overeenkomsten voor geregeld te verrichten diensten schriftelijk moeten worden aangegaan. Dat geldt dus zeker ook voor een “vernieuwde” overeenkomst. Anderzijds is het verlengen van overeenkomsten na verstrijken van de bepaalde duur al goed geregeld met de maandelijkse opzegtermijn. Zolang de consument daarvan geen gebruik maakt blijft de overeenkomst bestaan. De overbodigheid van deze zin ten aanzien van verlenging accentueert de kwaadaardigheid ervan ten aanzien van “vernieuwing”. Vernieuwing kan namelijk ook een irrelevante wijziging zijn van een ‘coulanceregeling’ (om maar wat te noemen).

Hoewel de wetswijziging (uiterlijk) op 13 december 2013 zal worden vastgesteld, zal hij (helaas) pas op 13 juni 2014 in werking treden. Dit is de overgangstermijn die in de Europese richtlijn voor consumentenrechten (artikel 28) is gesteld.

18. Deutschland

De wijzen komen uit het oosten en zij wijzen aan hoe het anders en beter kan. De Duitse wetgeving op het terrein van consumentenrechtsbescherming was vroeger al stukken beter dan de Nederlandse. Op 15 mei 2009 zijn er nog meer [verbeteringen](#) doorgevoerd. **Alle gebreken in de Nederlandse wetgeving, die in deze Telefoongids worden behandeld, zijn in de Duitse wetgeving al lang opgelost:**

- Het overtreden van regels voor consumentenbescherming is strafbaar, overtreders worden strafrechtelijk vervolgd en er worden zeer hoge boetes opgelegd;
- Voor telefonische werving geldt een “**Opt in**” regeling, oftewel consumenten, die **gebeld willen** worden, moeten zich daarvoor zelf uitdrukkelijk aanmelden. Telefonische werving zonder voorafgaande instemming van de consument is dus gewoon wettelijk verboden. In Nederland is er met het “Bel-me-niet register” een precies omgekeerde “**Opt-out**” regeling getroffen, waardoor consumenten zich juist moeten aanmelden als zij **niet gebeld willen** worden;
- Langdurige overeenkomsten, die dus door middel van een door de consument gewenst telefoongesprek zijn gesloten, moeten desondanks worden bevestigd met een schriftelijk ondertekend contract of door E-mail. Dit geldt in het bijzonder voor telefonieabbonnementen en dergelijke.

De Nederlandse regering schermde lang met het excuus dat daadwerkelijke verbeteringen niet mogelijk zijn door Europese richtlijnen en wetgeving. Duitsland ligt kennelijk niet in Europa. Ook hieruit blijkt de onwil van de Nederlandse overheid om het consumentenrecht serieus te nemen en dat de regering bereid is om hierover te liegen.

In het voorgaande hoofdstuk is gebleken dat Duitsland wel in Europa ligt.

De Duitse wetgeving is in vergelijking van met de Nederlandse “sprankelend” van eenvoud en effectiviteit. De Duitsers hebben alleen opgeschreven wat effectief te handhaven valt en dus gehandhaafd kan worden. De Duitse wet heet: “Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und zur Verbesserung des Verbraucherschutzes bei besonderen Vertriebsformen”. Dit betekent: “**Wet tot Bestrijding** van ongeoorloofde telefonische werving en tot verbetering van de bescherming van consumenten bij bijzondere handelsvormen”. De naam alleen al, **de Duitse wet bestrijdt piraterij!** Dit kenmerkt een actieve en dus totaal andere benadering dan de passieve bestuurlijke Nederlandse aanpak.

Verder zijn zonde en straf direct met elkaar in verband gebracht. Dat is wel zo gemakkelijk bij het opzoeken en het halen van je recht als consument. Een ongeoorloofd telefoontje leidt tot een boete van maximaal € 50.000,--.

19. Informatiebronnen

Hierna volgen enkele links met informatie:

Forums:

Het [Tros Radar forum](#) met klachten over de oneerlijke handelspraktijken van telefonieaanbieders;

Het [VARA Kassa forum](#).

Artikelen:

Uitgebreide achtergrondinformatie over [individuele rechtsgang van een gedupeerde](#); [Themanummer Tijdschrift voor Consumentenrecht & handelspraktijken](#), voor de fijnproevers;

Rechtspraak:

[Uitspraak kort geding Pretium – TrosRadar 13 februari 2009](#);

[Persbericht van het Ministerie Economische Zaken 7 maart 2009](#);

[Uitspraak kort geding Pretium – VARA Kassa 29 juni 2009](#) met belangwekkende uitspraken over deze Telefoongids!

[Arrest in hoger beroep Tros Radar – Pretium 21 juli 2009 over uitzendingen](#);

[Arrest in hoger beroep VARA Kassa – Pretium 12 januari 2010 over uitzendingen Kassa](#);

[Arrest in hoger beroep VARA Kassa – Pretium 12 januari 2010 over artikel Kassa Magazine](#);

[Arrest van de Hoge Raad in beroep in cassatie Pretium – Kassa 16 december 2011 over beide voorgaande arresten](#)

Er zijn nog diverse uitspraken meer in zaken tussen Pretium Telecom en anderzijds partijen als Tros, Vara, Consumentenautoriteit en KPN. Al naar gelang de tijd vorderde werd Pretium meer in het ongelijk gesteld. Een idee van hoe hard Pretium de rechtspraak aan het werk heeft gezet geeft een zoekopdracht naar “Pretium Telecom” op de [uitsprakensite van de Rechtspraak](#).

20. Revisies

Oorspronkelijke uitgave: 27 april 2009

Revisie 10 mei 2009:

- De hoofdstukken 6, 8, 14 en 15 herzien en 16 toegevoegd;
- Diverse tekstcorrecties ingevoerd.

Revisie 21 mei 2009:

- Hoofdstuk 5 i.v.m. recente ontwikkelingen over tarieven regeling voor glasvezelnetten bijgewerkt;
- Hoofdstuk 7 i.v.m. vordering dwangsom Pretium bijgewerkt;
- Diverse tekstcorrecties ingevoerd.

Revisie 29 mei 2009:

- Enkele tekstcorrecties en aanvullingen ingevoerd;
- Hyperlinks in de tekst opgenomen.

Revisie 30 mei 2009:

- Nieuw hoofdstuk 17 toegevoegd.

Revisie 25 juni 2009:

- Hoofdstuk 6 geactualiseerd met jaarverslag 2008 Currence;
- Hoofdstuk 7 aangevuld met recent nieuws;
- Hoofdstuk 15 aangevuld;
- Nieuw hoofdstuk 18 toegevoegd.

Revisie 6 juli 2009:

- Uitspraak kort geding Pretium – Vara Kassa 29 juni 2009 toegevoegd;
- Diverse tekstcorrecties ingevoerd.

Revisie 6 oktober 2009:

- Hoofdstuk 14 geactualiseerd met optreden door de OPTA.

Revisie 3 november 2009:

- De gevolgen van het verstrijken van de ingangsdata (1 augustus 2009) van de wijzigingen van de Telecommunicatiewet en de start (1 oktober 2009) van het Bel-me-niet register verwerkt. Twee brief voorbeelden 4a en 4b vervangen door één voorbeeld 4;
- Handelwijze bij incassoprocedure in hoofdstuk 12 uitgebreid en brief voorbeeld 10 voor een incassobedrijf toegevoegd;
- Diverse tekstcorrecties ingevoerd;
- Enkele kleine wijzigingen in de opmaak.

Revisie 8 november 2009:

- Websiteadres van Incassoklacht.nl toegevoegd.

Revisie 10 november 2009:

- Hoofdstuk 12.3 aangepast i.v.m. nieuwe termijnen voor terugboeken van (onrechtmatig) geïncasseerd geld en “koude werving” als argument voor onrechtmatigheid van een incasso toegevoegd in de bijbehorende voorbeelden.

Revisie 16 december 2009:

- Diverse kleine aanpassingen aan de actuele ontwikkelingen in de markt;
- Situatie 3 en 4 herzien in verband met 1 maand opzegtermijn voor telecommunicatie abonnementen.

Revisie 18 december 2009:

- Hoofdstuk 0 herzien.

Revisie 20 december 2009:

- Voorbeeldbrief 9b van VARA Kassa toegevoegd;
- Enkele kleine tekstwijzigingen.

Revisie 30 december 2009:

- Recente ontwikkelingen toegevoegd aan hoofdstuk 7;
- Enkele kleine tekstwijzigingen.

Revisie 5 januari 2010:

- Diverse voorbeeldbrieven aangevuld met alinea over het Bel-me-niet register.

Revisie 7 januari 2010:

- Correctie nieuwe alinea over het Bel-me-niet register in de voorbeeldbrieven.

Revisie 8 februari 2010:

- Hoofdstukken 3 en 8 vrij ingrijpend gewijzigd n.a.v. het arrest in hoger beroep van het Gerechtshof 's-Gravenhage 12 januari 2010 in de zaak tussen de VARA en Pretium Telecom B.V.;
- Hoofdstuk 15 licht gewijzigd;
- Enkele kleine correcties.

Revisie 26 februari 2010:

- Hoofdstukken 6 en 7 en brief voorbeeld 6 gewijzigd n.a.v. het antwoord van ING Bank van 6 januari 2010 op de brief van Staatssecretaris Heemskerk.

Revisie 13 maart 2010:

- Beschrijving handelwijze Situatie 1 in hoofdstuk 9 verduidelijkt;
- Enkele kleine wijzigingen.

Revisie 19 juni 2010:

- Hoofdstuk 7 geactualiseerd met de evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming;
- Beschrijving beroepsprocedure bestuursrechtspraak in hoofdstuk 8 toegevoegd;
- Enkele kleine wijzigingen.

Revisie 26 maart 2011:

- Voorbeeldbrief 11 toegevoegd,
- Hoofdstuk 17 aangevuld met wetswijziging BW art. 6:236 en 6:237;
- Diverse kleine wijzigingen.

Revisie 31 mei 2011:

- Voorbeeldbrief 10 uitgebreid met argument over openstaande rekening, zonder factuur of betalingsherinnering en claim zonder bewijsmiddelen door incassobedrijf.

Revisie 11 juni 2011:

- Voorbeeldbrief 3-2 Pretium Privilege met inleiding toegevoegd;
- De verwijzingen 'TNT Post' gewijzigd in 'PostNL'

Revisie 21 februari 2012:

- Nieuwe 'Situatie 6' toegevoegd;
- Voorbeeldbrieven i.v.m. nieuwe voorbeeldbrief 6 omgenummerd;
- Waarschuwing voor feitelijke intrekking van de coulanceregeling voor ouderen door Pretium Telecom toegevoegd;
- Verwijzing in Hoofdstuk 14 naar de Wet oneerlijke handelspraktijken aangescherpt;
- Uitspraak Hoge Raad in cassatieberoep van 16 december 2011 toegevoegd.

Revisie 3 maart 2012:

- In de hoofdstukken 17 en 18 de gevolgen van de nieuwe Europese richtlijn 2011/83/EU toegevoegd;.

Revisie 11 maart 2012:

- Hoofdstuk 17 gewijzigd n.a.v. de Kamerbrief EL&I van 6 maart 2012 en de uitzending Vara Kassa van 10 maart 2012.

Revisie 31 juli 2013:

- Aanpassingen i.v.m. oprichting Autoriteit Consument & Markt;
- Update Currence jaarverslag 2012;
- Enige details bij de procedure voor de Geschillencommissie;
- Diverse links hersteld of vernieuwd.
- Hoofdstuk 17 gewijzigd en uitgebreid i.v.m. wetswijziging "Implementatiewet richtlijn consumentenrechten"

Revisie 1 maart 2014:

- Werkwijze klant en PostNL m.b.t. aangetekende brieven en verwijzingen daarnaar;
- Tarieven PostNL.