

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1103

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken over *telefonische machtiging voor automatische incasso*. (Ingezonden 1 december 2009)

1 Bent u bekend met de praktijk zoals beschreven in de bijlage¹, te weten het niet schriftelijk vragen om toestemming voor automatische incasso?

2 Erkent u dat voor veel mensen deze manier van zaken doen problemen met zich meebrengt?

3 Zijn deze praktijken toegestaan? Zo nee, waarom handhaven de toezichthouders niet? Zo ja, vindt u dit wenselijk?

4 Bent u bereid een einde te maken aan deze gang van zaken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, op welke manier zult u dit gaan aanpakken?

¹ Ontvangen e-mail, onderhands aan bewindspersoon verstrekt.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken) (ontvangen 24 december 2009)

1 Ja, gelijklopende signalen heb ik ook van de Consumentenautoriteit ontvangen naar aanleiding van meldingen van consumenten bij ConsuWijzer.

2 en 3 Ja, dat erken ik. Zoals ik uw Kamer eerder meedeelde¹ is het volgens de *rules & regulations* van Currence, als eigenaar van onder andere het product Incasso/Machtigen, verboden om bij *cold calling* een machtiging tot automatische incasso te vragen. Currence sluit met de banken die het product Incasso/Machtigen willen voeren licentieovereenkomsten. Hierin is bepaald dat deze banken zich aan de regels van Currence, de zogenaamde *rules & regulations*, zullen houden. De deelnemende banken hebben in de overeenkomsten met hun klanten (de bedrijven) dan ook opgenomen dat zij consumenten bij telefonische verkoop, wanneer er nog geen sprake is van een bestaande klantrelatie, niet om een machtiging voor een automatische incasso mogen vragen. Currence heeft aangegeven dat wanneer zij klachten of signalen van consumenten of anderen ontvangt

dat consumenten bij *cold calling* toch gevraagd worden een machtiging te verstrekken, zij de hierbij betrokken banken vraagt corrigerend op te treden richting het overtredende bedrijf. Wanneer banken hieraan geen gevolg geven, kunnen zij op basis van de *rules & regulations* door Currence worden beboet, of kan de licentieovereenkomst worden opgezegd.

Currence faciliteert partijen die tot de markten voor de betaalproducten van Currence willen toetreden. Door toepassing van uniforme regels en door die regels helder uit te dragen, ziet Currence erop toe dat elke partij voldoet aan dezelfde eisen. Currence houdt vervolgens toezicht op de regels en sanctioneert waar nodig. Currence is opgericht vanuit zelfregulering. De toezichthouders, zoals de Consumentenautoriteit en de Autoriteit Financiële Markten kunnen niet handhavend optreden tegen overtredingen van de *rules en regulations* van Currence.

Ik ben een voorstander van zelfregulering. Afspraken die door het bedrijfsleven onderling worden gemaakt kunnen in de regel op meer draagvlak rekenen dan door de overheid opgelegde regelgeving. Ik ben wel van mening dat de in de licentieovereenkomsten gemaakte afspraken moeten worden nagekomen en niet nakoming van die

afspraken moet worden gesanctioneerd. Anders verliezen marktpartijen het vertrouwen in de opgestelde regels. Indien Currence aanwijzingen heeft dat een bank de *rules & regulations* overtreedt mag van haar verwacht worden dat zij optreedt. Daarnaast moet de bank in kwestie ook richting het bedrijf waarmee hij zaken doet een helder signaal afgeven en actie ondernemen. Het verbod op het vragen van een machtiging tot automatische incasso bij *cold calling* is voor consumenten belangrijk en dit verbod moet door alle marktpartijen worden nageleefd.

4

Ik ben over het geheel genomen van mening dat deze zelfregulering goed werkt in de financiële sector. Bedrijven corrigeren elkaar en zorgen op deze manier dat er een gelijk speelveld ontstaat.

Zoals ik in mijn antwoord op vraag 2 en 3 al aangaf vind ik het wel belangrijk dat de regels die Currence afsprekt met de banken worden nageleefd.

Vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het consumentenbeleid zal ik daarom Currence door middel van een brief vragen daar waar nodig op te treden bij niet naleving van het verbod op machtiging tot automatische incasso bij *cold calling*. U heeft uw vraag gesteld in het licht van het bedrijf Pretium Telecom. De ING is de huisbank van Pretium Telecom. Ik zal daarom ook aan ING door middel van een brief vragen of er, gezien de *rules & regulations* waaraan zij moet voldoen, aanleiding is op te treden richting het bedrijf. Ik zal Currence en ING wijzen op het belang van het verbod op automatische incasso bij *cold calling* voor de consument. Op deze manier wil ik de marktpartijen bewust maken van hun verplichtingen jegens de consument. Over de reacties van Currence en ING zal ik u te zijner tijd informeren.

Ten slotte kan de consument op www.consuwijzer.nl informatie vinden over automatische incasso en kan de consument advies krijgen. De consument kan hier lezen welke rechten hij heeft wanneer een bedrijf een automatische incasso wil afsluiten. Ook wordt ingegaan op de situatie van het telefonisch verstrekken van een machtiging aan een incassant en welke voorwaarden hiervoor gelden. Op deze manier wil

ik de consument alert maken op zijn rechten en mondig maken ten opzichte van de bedrijven die gebruik maken van telefonische verkoop. Overigens worden vanuit ConsuWijzer signalen van consumenten dat zaken niet goed gaan zo nodig doorgegeven aan betrokken instanties. De Consumentenautoriteit heeft in dit verband eind 2008 Currence er expliciet op gewezen dat er onduidelijkheden waren over de vraag of consumenten een beroep konden doen op de door Currence opgestelde regels voor Incasso en of de via ConsuWijzer verstrekte informatie juist was. Currence heeft daarop verklaard dat dit het geval is.

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2009–2010, 24 095, nr. 253.