

*Datum*

23 maart 2009

*Kenmerk*

CA/NB/106/101

Besluit in zaak 106/ Tele2 Nederland B.V.

*Besluit*

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9, eerste lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een bestuurlijke boete.

*Samenvatting besluit*

Op 1 januari 2007 is door invoering van de zogenoemde Wholesale Line Rental (WLR) de markt voor vastnetabonnementen vrijgegeven. Dit heeft tot gevolg dat consumenten vanaf die datum ook bij andere telecomaanbieders dan KPN een vastnetabonnement kunnen afsluiten.

Tele2 is kort na invoering van de WLR een aantal grootschalige wervingscampagnes gestart. Via direct mailing en/of telemarketing trachtte Tele2 een vastnetabonnement af te sluiten met de klanten die bij haar reeds een overeenkomst hadden afgesloten voor gesprekskosten (Carrier Preselectie).

Mede naar aanleiding signalen over de wijze waarop Tele2 de vastnetabonnementen aanbood aan consumenten zijn toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit een onderzoek gestart naar de naleving door Tele2 van de verplichtingen voortvloeiend uit het Burgerlijk Wetboek (Wet Koop op Afstand).

De Consumentenautoriteit heeft geconstateerd dat Tele2 bij gebruikmaking van direct mailing en/of telemarketing regels uit het Burgerlijk Wetboek (Wet Koop op Afstand) heeft overtreden. In dit besluit legt de Consumentenautoriteit hiervoor aan Tele2 een drietal bestuurlijke boetes op met een totaalbedrag van EUR 70.000,-.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen kader</b> .....	<b>3</b>
2.1	Invoering WLR.....	3
2.2	Tele2 en haar werkwijze .....	3
<b>3</b>	<b>Het rapport</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Beoordeling van de algemene zienswijze van Tele2</b> .....	<b>8</b>
5.1	Inleiding .....	8
5.2	Aanleiding en uitvoering van het onderzoek.....	8
<b>6</b>	<b>Beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen</b> .....	<b>11</b>
6.1	Tijdstip totstandkoming overeenkomst .....	11
6.2	Wettelijk kader.....	14
6.3	Nieuwe overeenkomst, reeds bestaande klanten en informatieverplichtingen.....	14
6.4	Schriftelijke informatie voorafgaand aan de koop op afstand.....	15
6.5	Algemene overwegingen met betrekking tot de beoordeling .....	16
6.6	Vermelden van het commercieel oogmerk aan het begin van het gesprek .....	16
6.7	(Tijdig) vermelden van de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid voorafgaand aan de koop op afstand .....	21
6.8	Vermelden van de bedenktijd in bevestigingsbrieven .....	22
6.9	Vermelden van de prijs voorafgaand aan de koop op afstand .....	23
6.10	(Tijdig) vermelden van de minimale duur van de overeenkomst voorafgaand aan de koop op afstand .....	24
6.11	(Tijdig) vermelden van de wijze van betaling voorafgaand aan de koop op afstand .....	25
6.12	Vermelden van bezoekadres in bevestigingsbrieven .....	26
<b>7</b>	<b>Overtreder</b> .....	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>Conclusie</b> .....	<b>27</b>
<b>9</b>	<b>Maatregelen</b> .....	<b>28</b>
9.1	Inleiding .....	28
9.2	Last onder dwangsom.....	28
9.3	Bestuurlijke boete.....	28
9.4	Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden .....	33
9.5	Boetevaststelling.....	34
<b>10</b>	<b>Besluit</b> .....	<b>35</b>

Bijlage: beschrijving werkwijzen bij werving WLR-klanten

## 1 Inleiding

1. Tele2 Nederland B.V. (hierna: Tele2) is een aanbieder van telecommunicatiediensten, waaronder vaste telefoondiensten. Het aanbieden van vaste telefoondiensten wordt gedaan via Carrier Preselectie (hierna: CPS) en Wholesale Line Rental (hierna: WLR).
2. Bij CPS wordt het vaste telefoonabonnement door de consument bij KPN afgenomen, maar lopen de uitgaande gesprekken via een CPS-aanbieder. De consument die belt via CPS ontvangt twee facturen: één factuur van KPN voor de kosten van het telefoonabonnement en één factuur van de CPS-aanbieder voor de gesprekskosten. WLR houdt in dat de consument ook voor het vaste telefoonabonnement (hierna: vastnetabonnement) kan overstappen op een alternatieve telecomaانبieder, waaronder bijvoorbeeld Tele2. Met de invoering van WLR op 1 januari 2007 is het vanaf die datum derhalve ook voor andere telecomaانبieders dan KPN mogelijk om vastnetabonnementen met consumenten te sluiten.
3. De Consumentenautoriteit ontving onder meer via ConsuWijzer<sup>1</sup> en van de Consumentenbond<sup>2</sup> signalen dat consumenten zonder dat zij dat wilden een overeenkomst tot afname van hun vastnetabonnement hadden gesloten met Tele2. Naar aanleiding van deze signalen zijn toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit een onderzoek gestart naar de naleving door Tele2 van de verplichtingen voortvloeiend uit het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), meer specifiek naar artikel 7:7 en de bepalingen uit de Wet Koop op afstand (titel 9a, boek 7, BW). De Consumentenautoriteit is belast met de handhaving van deze bepalingen op grond van artikel 2.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc), gelezen in samenhang met bijlage b van de Whc.
4. Het onderzoek van de toezichthoudende medewerkers zag op de wervingsactiviteiten van Tele2 in de periode van januari 2007 tot en met maart 2008<sup>3</sup> en heeft zich toegespitst op de wijze waarop Tele2 via telemarketing vastnetabonnementen (via WLR) heeft aangeboden aan consumenten. Naar aanleiding van het onderzoek heeft het hoofd Toezicht van de dienst Consumentenautoriteit op 24 december 2008 een rapport in de zin van artikel 2.8, eerste lid, van de Whc opgemaakt. Dit rapport vormt de aanleiding voor het onderhavige besluit.
5. In dit besluit wordt allereerst ingegaan op het algemeen kader (hoofdstuk 2). Vervolgens komen het rapport (hoofdstuk 3), de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit (hoofdstuk 4) en de algemene zienswijze van Tele2 aan de orde (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 vindt de juridische beoordeling plaats van de in het rapport geconstateerde overtredingen en in hoofdstuk 7 wordt

---

<sup>1</sup> Stuk 106/43

<sup>2</sup> Stuk 106/4 en 106/5

<sup>3</sup> Stuk106/47; rapport p. 30

ingegaan op de overtreder. In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9 en 10) zijn de conclusies weergegeven en worden de op te leggen maatregelen vastgesteld.

## 2 Algemeen kader

### 2.1 Invoering WLR

6. Met ingang van 1 januari 2007 is door invoering van de WLR de markt voor vastnetabonnementen vrijgegeven. In de eerste maanden na de invoering van WLR heeft een aantal maal overleg over de (problemen rondom de invoering van de) WLR plaatsgevonden tussen de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA), KPN en de alternatieve telecomaانبieders. Op de agenda van de vergadering van 29 maart 2007 stonden onder meer de punten 'verwarring bij klanten en onterechte annuleringen door WLR-brief' (brief van KPN) en 'misleiding door telco's' (alternatieve telecomaانبieders) geagendeerd.<sup>4</sup>
7. Resultaat van deze overleggen was het zogenoemde 'Totaalpakket aan maatregelen ter verbetering van het WLR-proces' (hierna: WLR-maatregelenpakket), waarmee alle betrokken partijen hebben ingestemd.<sup>5</sup> Die maatregelen hadden betrekking op verschillende stappen in het proces van klantwerving en omzetting, te weten: het voorkomen van ontstaan van verwarring; het omgaan met klantreacties en klachten; het annuleren van orders; het terugzetten van WLR-klanten.
8. De eerste stap in het proces, het voorkomen van ontstaan van verwarring, is uitgewerkt in een aantal maatregelen. Deze maatregelen moeten ertoe leiden dat de alternatieve telecomaانبieders aan de consument duidelijke voorlichting geven en dat er een duidelijke en vastgelegde wilsuiting van de consument is (een expliciet 'ja' in een zogenoemde voicelog), in het geval er een vastnetabonnement wordt afgesloten. Zoals de Consumentenautoriteit al in een eerder besluit heeft overwogen<sup>6</sup> zijn deze maatregelen, met uitzondering van de afspraak dat in de bevestigingsbrief wordt vermeld dat er een bedenktijd voor de consument geldt van zeven werkdagen vanaf de datum van ontvangst van de brief, hooguit te kwalificeren als een aantal inspanningsverplichtingen voor partijen.

### 2.2 Tele2 en haar werkwijze

9. Op 31 december 2007 zijn Versatel Nederland B.V. en Tele2 (Netherlands) B.V. gefuseerd. Tele2 (Netherlands) B.V. is met deze fusie opgeheven. De gefuseerde rechtspersoon Versatel Nederland B.V. heeft het registratienummer van de Kamers van Koophandel behouden, maar de

---

<sup>4</sup> Stuk 106/77, productie 3.

<sup>5</sup> Stuk 106/77, productie 4.

<sup>6</sup> Besluit van 4 december 2008, kenmerk CA/NB/22/172, te raadplegen via [www.Consumentenautoriteit.nl](http://www.Consumentenautoriteit.nl).

statutaire naam van de rechtspersoon is gewijzigd naar Tele2 Nederland B.V.<sup>7</sup>

10. Tele2 Nederland B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33303418. Het vestigingsadres is Wisselwerking 58, 1112 XS te Diemen. Enig aandeelhouder van Tele2 Nederland B.V. is sinds 29 mei 1998 Tele2 Netherlands Holding N.V., eveneens gevestigd aan de Wisselwerking 58, 1112 XS te Diemen.<sup>8</sup>
11. Als bedrijfsomschrijving van Tele2 is vermeld holding en management, tevens het verlenen van telecommunicatiediensten.<sup>9</sup> Tele2 biedt onder meer diensten aan op het gebied van vaste telefonie, mobiele telefonie en internet.
12. In de periode januari 2007 tot en met maart 2008 heeft Tele2 actief klanten geworven voor het afnemen van een vastnetabonnement. Dit heeft zij uitsluitend gedaan binnen haar bestaande klantenkring. Daarbij ging het grotendeels om CPS-klienten die een aanbod kregen voor het afsluiten van een vastnetabonnement. Een klein deel van de benaderde consumenten was reeds WLR-klant en in die gevallen ging het om een aanbod voor verlenging van het vastnetabonnement.
13. Tele2 heeft gedurende deze periode verschillende werkwijzen gehanteerd om consumenten te benaderen. Hierbij was sprake van direct mailing en/of telemarketing.
14. De telemarketing werd uitgevoerd door callcenters. In de periode januari 2007 tot en met maart 2008 werkte Tele2 samen met de callcenters [callcenter 1], [callcenter 2], [callcenter 3] en [callcenter 4].<sup>10</sup> Met deze callcenters zijn door Tele2 overeenkomsten gesloten. Het rapport beperkt zich tot de zogenoemde 'outbound' telemarketing waarbij genoemde callcenters onaangekondigd belden met consumenten met een vooraf door Tele2 opgesteld callscript. Tele2 heeft aangegeven streng te controleren op het volgen van de callscripts en heeft op de hoorzitting bevestigd dat de callscripts in de praktijk gevolgd worden door de telemarketeers.
15. Indien een consument een overeenkomst wenste aan te gaan met Tele2 werd aan het slot van het telemarketinggesprek een zogenoemde voicelog opgenomen. De consumenten die een overeenkomst hadden gesloten, ontvingen daags daarna een zogenoemde bevestigingsbrief. In deze bevestigingsbrieven werden consumenten onder andere geïnformeerd over het door hen afgesloten abonnement bij Tele2, de wijze waarop hun abonnement bij KPN zou worden beëindigd en werden zij gewezen op de mogelijkheid om de gesloten overeenkomst alsnog te ontbinden (de opt-outmogelijkheid). Tevens ontvingen zij de algemene voorwaarden voor een

---

<sup>7</sup> Stuk 106/40.

<sup>8</sup> Stuk 106/40.

<sup>9</sup> Stuk 106/40.

<sup>10</sup> Stuk 106/85

vaste telefonieaansluiting bij Tele2.

16. Tele2 heeft in de desbetreffende periode januari 2007 tot en met maart 2008 vijf, hierna kort omschreven, werkwijzen gehanteerd om consumenten te benaderen voor een WLR-abonnement.
- Werkwijze A is gehanteerd in de periode januari en februari 2007 en hield in dat Tele2 aan [tussen de 175.000 en 300.000] CPS-klanten<sup>11</sup> een brief heeft verstuurd met daarin een aanbod voor een vastnetabonnement en daaraan gehecht een antwoordkaart. Tegelijkertijd werd een folder met aanvullende informatie verstuurd.
  - Werkwijze B is gehanteerd in de periode januari, februari en maart 2007 en hield in dat Tele2 bij reguliere facturen van [tussen de 10.000 en 50.000] CPS-klanten<sup>12</sup> een reclamefolder heeft meegestuurd. Van die klanten zijn er daarna [tussen de 5.000 en 20.000] telefonisch benaderd met de intentie een overeenkomst te sluiten.
  - Werkwijze C is gehanteerd in de maanden april, mei, juni en juli 2007 en hield in dat Tele2 door middel van verschillende direct mailings in de vorm van op naam gestelde brieven aan in totaal [tussen 250.000 en 400.000] CPS-klanten<sup>13</sup> heeft verstuurd. Die klanten zijn daarna allen telefonisch benaderd met de intentie een overeenkomst te sluiten.
  - Werkwijze D is gehanteerd in de periode oktober, november en december 2007 en hield in dat Tele2 aan [tussen 100.000 en 250.000] CPS-klanten<sup>14</sup> een (reclame)brief heeft verstuurd. Die klanten zijn daarna allen telefonisch benaderd met de intentie een overeenkomst te sluiten.
  - Werkwijze E is gehanteerd in de periode februari en maart 2008 en hield in dat Tele2 [tussen de 5.000 en 15.000] WLR-klanten<sup>15</sup> telefonisch heeft benaderd met de intentie de bestaande overeenkomst te verlengen.
- In de bijlage bij dit besluit zijn deze werkwijzen en de daarbij gebruikte (bevestigings)brieven en callscripts nader beschreven.
17. Tele2 heeft aangegeven dat de omschrijving van deze werkwijzen in het rapport – voor zover Tele2 dat op dit moment kan overzien - correct is weergegeven.<sup>16</sup>
18. Tele2 heeft in de periode januari 2007 tot en met maart 2008
- [tussen 535.000 en 1.000.000] consumenten benaderd via direct mailing (brieven + folders) en
  - [tussen 360.000 en 685.000] consumenten benaderd via telemarketing ('outbound')<sup>17</sup>, waarvan [tussen de 5.000 en 15.000] niet eerder door direct mailing waren benaderd.

<sup>11</sup> Wat betreft periode en aantal zie bijlage bij stuk 106/22

<sup>12</sup> Bijlage bij stuk 106/22

<sup>13</sup> Bijlage bij stuk 106/22

<sup>14</sup> Bijlage bij stuk 106/22

<sup>15</sup> Bijlage bij stuk 106/22

<sup>16</sup> Zie stuk 106/87, p.2.

19. Van de tussen januari 2007 en maart 2008 bereikte consumenten zijn er in totaal [tussen 80.000 en 250.000] een overeenkomst aangegaan met Tele2. Hiervan heeft een aantal gebruik gemaakt van de zogenoemde opt-out (ontbindingsmogelijkheid).

### 3 Het rapport

20. In het rapport zijn de volgende overtredingen geconstateerd:
- I. Bij werkwijze A heeft Tele2 in strijd gehandeld met:
- artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs)
  - artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen toepasselijkheid ontbindingsmogelijkheid)
  - artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
  - artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bezoekadres bij nakoming koop op afstand)
- II. Bij de werkwijzen B, C en D heeft Tele2 in strijd gehandeld met:
- artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs)
  - artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen wijze van betaling)
  - artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen toepasselijkheid bedenktijd)
  - artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen minimale duur van de overeenkomst)
  - artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming koop op afstand)
  - artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bezoekadres bij nakoming koop op afstand)
  - artikel 7:46h, eerste lid, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang gesprek).
- III. Bij werkwijze E heeft Tele2 in strijd gehandeld met:
- artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid)

---

<sup>17</sup> Bij zogenoemde outbound telemarketing wordt de consument benaderd door een callcenter. Bij inbound telemarketing ligt het initiatief bij de consument zelf. In het rapport zijn de inboundactiviteiten van Tele2 buiten beschouwing gelaten.

- artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming koop op afstand)
  - artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bezoekadres bij nakoming koop op afstand)
  - artikel 7:46h, eerste lid, BW juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang gesprek).
21. De geconstateerde overtredingen op grond van artikel 7:46c, eerste lid, BW, hebben betrekking op het tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument vermelden van de prijs (sub c), de wijze van betaling (sub e), het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 46d lid 1 en 46e (sub f) en de minimale duur van de overeenkomst (sub i). Op grond van het tweede lid van dit artikel is in het rapport geconstateerd dat Tele2 het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 46d lid 1 en 46e (sub a) en het bezoekadres van de vestiging van de verkoper (sub c) ten onrechte niet in de onderzochte bevestigingsbrieven heeft vermeld. Op grond van artikel 7:46h, eerste lid, BW is geconstateerd dat Tele2 in de gevoerde telemarketinggesprekken niet heeft voldaan aan haar verplichting om aan het begin van elk ongevraagd telefonisch verkoopgesprek aan de consument duidelijk het commercieel oogmerk van het telefonisch verkoopgesprek mee te delen.

#### **4 De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit**

22. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 van de Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. Alle wettelijke bepalingen ten aanzien waarvan overtredingen zij geconstateerd in het rapport staan vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.
23. De Consumentenautoriteit treedt alleen handhavend op, indien de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen. De klantwerving van Tele2 heeft het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten. Daarbij merkt de Consumentenautoriteit op dat Tele2 in de periode januari 2007 tot en met maart 2008 in totaal [tussen 535.000 en 1.000.000] consumenten heeft benaderd. Onregelmatigheden in deze wijze van klantwerving maken dat de collectieve belangen van consumenten in het gedrang (kunnen) komen.

## 5 Beoordeling van de algemene zienswijze van Tele2

### 5.1 Inleiding

24. Tele2 heeft bij brief van 21 januari 2009 een schriftelijke zienswijze ingediend<sup>18</sup>, waarin zij een reactie geeft op het rapport. Tijdens de hoorzitting van 29 januari 2009 heeft Tele2 een mondelinge zienswijze gegeven op het rapport<sup>19</sup>. De zienswijze van Tele2 is te onderscheiden in enerzijds een meer algemene zienswijze die betrekking heeft op het onderzoek en anderzijds een zienswijze die betrekking hebben op de in het rapport gestelde overtredingen. In dit hoofdstuk wordt de meer algemene zienswijze van Tele2 door de Consumentenautoriteit beoordeeld. De zienswijze met betrekking tot de in het rapport geconstateerde overtredingen komen aan de orde bij de beoordeling van de overtredingen (hoofdstuk 7).

### 5.2 Aanleiding en uitvoering van het onderzoek

#### *Bezwaren Tele2 tegen aanleiding en uitvoering onderzoek*

25. Tele2 heeft in haar zienswijze aangevoerd dat de Consumentenautoriteit geen dan wel onvoldoende aanleiding had om tot een onderzoek over te gaan. In dat verband betoogt Tele2 dat de via ConsuWijzer en de Consumentenbond ontvangen signalen veelal korte, onvolledige, onduidelijke en geanonimiseerde aantekeningen zijn van telefoongesprekken met en e-mailberichten van consumenten. De signalen zijn daardoor volgens Tele2 niet te controleren en moeilijk te duiden als een aanwijzing dat een bepaalde wettelijke regel door haar zou zijn overtreden.
26. De Consumentenautoriteit heeft op grond van haar toezichthoudende taak een discretionaire bevoegdheid om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. In dit geval zijn meerdere signalen via ConsuWijzer en de Consumentenbond ontvangen die erop duiden dat Tele2 bij de werving van klanten voor de afname van een vastnetabonnement artikel 7:7 en de bepalingen uit de Wet Koop op afstand (titel 9a, boek 7, BW) niet zou naleven. Voor de vraag of naar aanleiding van dergelijke signalen een onderzoek wordt ingesteld is het verder niet noodzakelijk dat de inhoud van die signalen een juridisch duidelijk, afgebakend en leesbaar betoog bevatten, zoals Tele2 veronderstelt. Een signaal, dan wel signalen in samenhang bezien, vormen enkel een indicatie dat een onderneming mogelijk bepaalde overtredingen begaat.
27. Tele2 meent dat het onderzoek waartoe de Consumentenautoriteit is overgegaan kan worden gekwalificeerd als een zogenoemde "fishing expedition".<sup>20</sup> Ter ondersteuning van dit betoog verwijst zij naar de algemene omschrijving van het doel van het onderzoek in het e-mailbericht

---

<sup>18</sup> Stuk 106/73

<sup>19</sup> Stuk 106/82

<sup>20</sup> Als bedoeld in de uitspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (hierna: EHRM) van 31 mei 2001, NJ 2003/354.

waarmee het bedrijfsbezoek van 29 februari 2008 werd ingeleid en de bedrijfsbezoekopdracht. Een dergelijk “breed en speculatief opgezet” onderzoek is volgens Tele2 in strijd met artikel 5:13 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en artikel 6 van het Europees verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (hierna: EVRM). Verder stelt Tele2 dat zij niet juist dan wel onvoldoende is geïnformeerd over de aard van het bedrijfsbezoek en vraagt zich af of er voldoende aanleiding was voor de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit om tijdens dat bezoek gebruik te maken van de onderzoeksbevoegdheden zoals vastgelegd in de artikelen 5:15, 5:16 en 5:17 van de Awb. Tele2 betoogt verder dat het onderzoek niet objectief is uitgevoerd, lang heeft geduurd, dat zij gedurende die tijd niet is geïnformeerd over de voortgang van het onderzoek en dat zij eventuele klachten van consumenten niet heeft kunnen oplossen.

28. In het e-mailbericht van 19 februari 2008<sup>21</sup> waarin het bedrijfsbezoek werd aangekondigd, waartoe overigens geen wettelijke verplichting bestaat, en in de bedrijfsbezoekopdracht<sup>22</sup> is vermeld dat onderzoek werd gedaan naar informatieverplichtingen, diensten op afstand alsmede ongevraagde levering van diensten. Daarbij is in het genoemde e-mailbericht nog vermeld dat: *“Dit onderzoek met name gericht zal zijn op het gebied van klantenwerving voor vaste telefoondienst”*. Hieruit blijkt duidelijk dat sprake was van een onderzoek, het doel van dat onderzoek en het verzoek om bij het bedrijfsbezoek bepaalde informatie te overleggen. Van het doel van het bedrijfsbezoek is Tele2 tijdens dat bezoek ook in kennis gesteld.<sup>23</sup> Er kon naar het oordeel van de Consumentenautoriteit bij Tele2 dan ook geen twijfel bestaan over het doel en de aard van het af te leggen bezoek.
29. Gelet op deze gerichte omschrijving van het doel van het onderzoek in het genoemde e-mailbericht en de bedrijfsbezoekopdracht is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit geen sprake van het door Tele2 bedoeld “breed en speculatief” opgezet onderzoek. Er is dan ook geen strijd met het in artikel 5:13 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel dan wel met artikel 6 EVRM.
30. Uit het genoemde e-mailbericht en de bedrijfsbezoekopdracht blijkt evenmin dat het onderzoek was beperkt tot ongewilde overzetting van consumenten naar een andere telecomaانبieder (‘slamming’), zoals Tele2 heeft betoogd. Ten overvloede wijst de Consumentenautoriteit er in dit verband op dat het mogelijk is dat een toezichthouder gedurende het onderzoek meer overtredingen constateert dan waarvoor het onderzoek in eerste instantie is ingesteld. Er is geen wettelijke bepaling of ongeschreven rechtsregel die zich ertegen verzet dat deze ‘nieuwe’ overtredingen in het onderzoek worden meegenomen en eventueel in het rapport worden vastgesteld, mits de toezichthouder daarbij de beperkingen in acht neemt die aan haar wettelijke

---

<sup>21</sup> Stuk 106/6

<sup>22</sup> Stuk 106/7

<sup>23</sup> Stuk 106/10

bevoegdheden worden gesteld.

31. Dat de toezichhoudende medewerkers bij het bedrijfsbezoek gebruik hebben gemaakt van de hen in zoverre toekomstige wettelijke bevoegdheden is op zichzelf niet disproportioneel. Het is de Consumentenautoriteit ook niet gebleken dat van disproportioneel gebruik sprake is geweest.
32. De Consumentenautoriteit is niet gehouden de beweerdelijk overtreder op de hoogte te stellen van de inhoud van de tijdens het onderzoek gedane bevindingen. Het is gebruikelijk dat een onderzoek van toezichhoudende medewerkers enige tijd in beslag neemt omdat zorgvuldig moet worden vastgesteld of en in hoeverre een onderneming bepaalde wettelijke regels overtreedt. Overigens is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het onderzoek in de onderhavige zaak ook niet buitensporig lang is geweest.<sup>24</sup>

#### *Betrokken feiten en omstandigheden*

33. Tele2 voert aan dat de Consumentenautoriteit enkele relevante feiten en omstandigheden niet bij het onderzoek heeft betrokken. In dat verband wijst zij er op dat de door haar benaderde consumenten allen reeds klant waren bij Tele2 en derhalve bekend waren met de overeenkomsten en voorwaarden van Tele2. Voorts is de Consumentenautoriteit volgens Tele2 aan de omstandigheid voorbij gegaan dat met de OPTA het WLR-maatregelenpakket is vastgesteld en dat de OPTA een jaar na vaststelling van dat pakket heeft vastgesteld dat de werving in het kader van WLR goed verloopt en dat een nadere evaluatie of onderzoek niet nodig is.
34. De Consumentenautoriteit wijst er op dat uit het rapport<sup>25</sup> en de onderliggende stukken blijkt dat het feit dat de door Tele2 benaderde consumenten reeds klant waren bij Tele2, is meegenomen in het onderzoek. Het betoog van Tele2 mist dan ook feitelijke grondslag.
35. Wat betreft het overleg en de gemaakte afspraken tussen de OPTA en de WLR-partijen, waaronder Tele2, wijst de Consumentenautoriteit er op dat de Consumentenautoriteit en de OPTA ieder vanuit hun eigen toezichhoudende bevoegdheden handelen. De Consumentenautoriteit is belast met de handhaving van een aantal wettelijke bepalingen uit het BW, waaronder de regels inzake Koop op Afstand. Zoals overwogen in randnummer 8 zijn in het WLR-maatregelenpakket een aantal inspanningsverplichtingen vastgelegd. Anders dan Tele2 doet voorkomen, zijn in dit verband geen concrete afspraken met de OPTA en andere WLR-partijen gemaakt ten aanzien van bijvoorbeeld de toepasselijkheid of uitleg van wettelijke bepalingen van de regels inzake Koop op Afstand, dan wel het moment waarop de overeenkomst tot stand komt. Er is slechts de afspraak gemaakt dat in de bevestigingsbrief wordt vermeld dat er een bedenktijd voor de consument geldt van zeven werkdagen vanaf de datum van ontvangst

<sup>24</sup> Stukken 106/44 en 106/77.

<sup>25</sup> Zie bijvoorbeeld de randnummers 23, 30 e.v. en 38 van het rapport.

van de brief, welke afspraak overigens in overeenstemming is met het wettelijk vereiste op dit punt. De OPTA heeft de door Tele2 opgestuurde callscripts en bevestigingsbrieven ook niet beoordeeld, hetgeen door Tele2 tijdens de hoorzitting ook is bevestigd.<sup>26</sup> In dat opzicht is derhalve geen sprake van een afspraak met de OPTA, die van betekenis kan zijn voor de beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen dan wel voor het opleggen van eventuele maatregelen aan Tele2.

#### *Andere gevallen*

36. Tele2 stelt tot slot dat de Consumentenautoriteit in vergelijkbare gevallen aantoonbaar anders handelde en daarmee sprake is van strijd met het gelijkheidsbeginsel en het willekeurverbod.
37. In de zaak 105/KPN, waarop Tele2 doelt<sup>27</sup>, was er naar het oordeel van het hoofd Toezicht van de Consumentenautoriteit geen aanleiding om nader onderzoek in te stellen aangezien het beoordeelde en door KPN later aangepaste callscript nooit in de praktijk was gebruikt. Dit is een andere situatie dan in de onderhavige zaak waar verschillende callscripts en bevestigingsbrieven zijn beoordeeld die in de praktijk zijn gebruikt en ook meerdere overtredingen zijn geconstateerd. Om die reden is er – anders dan Tele2 betoogt – geen sprake van strijd met het gelijkheidsbeginsel of het verbod van willekeur. Voorts is van belang dat tegen het genomen besluit in de zaak 105/KPN bezwaar is ingesteld door onder meer Tele2. In die procedure staat derhalve de afwijzing van het handhavingsverzoek tegen KPN centraal. Overigens heeft de Consumentenautoriteit recentelijk ten aanzien van een andere telecomaandbieder met betrekking tot soortgelijke overtredingen onder meer een aantal boetes opgelegd.<sup>28</sup>
38. De Consumentenautoriteit is, gelet op het vorenstaande en ook overigens, van oordeel dat het onderzoek met de vereiste zorgvuldigheid is uitgevoerd.

## **6 Beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen**

### **6.1 Tijdstip totstandkoming overeenkomst**

39. In haar zienswijze heeft Tele2, kort weergegeven, aangevoerd dat er in het rapport ten onrechte vanuit is gegaan dat de overeenkomst tussen de consument en Tele2 tot stand komt na het terugsturen van de antwoordkaart door de consument, dan wel tijdens het telemarketinggesprek. Tele2 stelt dat de overeenkomst pas tot stand komt nadat zij een aanmelding van de consument heeft bevestigd. Hiertoe verwijst Tele2 naar haar algemene voorwaarden<sup>29</sup>, waarin in artikel 3.1 is opgenomen dat de overeenkomst tot stand komt op het moment dat de schriftelijke bevestiging van het telefoongesprek naar de consument is gestuurd,

<sup>26</sup> Zie stuk 106/82, p. 10

<sup>27</sup> Stuk 106/82; Verslag hoorzitting p.12

<sup>28</sup> Besluit van 4 december 2008, kenmerk CA/NB/22/172, te raadplegen via [www.Consumentenautoriteit.nl](http://www.Consumentenautoriteit.nl)

<sup>29</sup> Zie achter stuk 106/22

dan wel op het moment dat de abonnee de dienst in gebruik heeft genomen. Tele2 stelt dat het partijen vrij staat om af te spreken, bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden, wanneer de overeenkomst tot stand komt. In dit geval ligt volgens Tele2 het tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst later dan het tijdstip waarvan in het rapport is uitgegaan en is de consument niet in zijn belangen geschaad, omdat hij op die manier in de praktijk een langere bedenktijd dan zeven werkdagen heeft. Tele2 stelt voorts dat deze wijze van contracteren in overeenstemming is met de regels zoals vastgelegd in het WLR-maatregelenpakket en die onder toezicht van de OPTA tot stand zijn gekomen. In die regels wordt ervan uitgegaan dat er de consument pas mag worden 'overgezet' indien er sprake is van een geldige voicelog. Bij het ontbreken van een geldige voicelog is geen overeenkomst tot stand gekomen.

40. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de consument de aan hem gegeven informatie tijdens het telemarketinggesprek bij de verschillende werkwijzen mag en zal opvatten als een aanbod van Tele2 tot het afsluiten van een vastnetabonnement. Indien dit aanbod door de consument tijdens het gesprek vervolgens wordt geaccepteerd, komt, gelet op artikel 6:217, eerste lid, BW, daarmee de overeenkomst tot stand.
41. Dat een consument de indruk zal hebben dat de overeenkomst tot stand komt/is gekomen tijdens het telemarketinggesprek blijkt ook uit de door Tele2 gehanteerde callscripts. In het callscript dat vanaf eind mei 2007 is gehanteerd bij werkwijze C<sup>30</sup> zegt de telemarketeer aan het slot van de voicelog bijvoorbeeld:

*"Binnen nu en een week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van deze mondelijke overeenkomst. U heeft dan de mogelijkheid om binnen 7 dagen van deze overeenkomst af te zien". (onderstreping Consumentenautoriteit)*

In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C wordt, voordat de voicelog wordt gestart, door de telemarketeer gezegd:

*"Graag willen wij deze overeenkomst nog even mondeling met u vastleggen." [.....]*

In de verstuurde bevestigingsbrieven<sup>31</sup>, die inhoudelijk voor alle werkwijzen en afgesloten abonnementen wat betreft het algemene gedeelte hetzelfde waren, staat onder meer:

*Hartelijk dank voor uw aanmelding. U heeft gekozen voor BelGratis Weekend; het vaste telefonieabonnement [.....]*

en:

<sup>30</sup> Stuk 106/10, p. 00106010100089

<sup>31</sup> Bijvoorbeeld stuk 106/10, p. 00106010100090

*[.....] Wilt u ondanks alle voordelen van BelGratis Weekend toch afzien van onze service, dan kunt u binnen 7 werkdagen na dagtekening van deze brief uw aanmelding ongedaan maken via 0900-1602001 (lokaal tarief). (onderstreping Consumentenautoriteit)*

42. In de telemarketinggesprekken en in de bevestigingsbrieven wordt door Tele2 gesproken over een (mondelinge) overeenkomst en wordt gerefereerd aan de wettelijke bedenkttermijn waarbinnen een overeenkomst kan worden ontbonden. Hieruit kan en mag de consument afleiden dat de overeenkomst aan de telefoon zal worden/is gesloten en niet op enig moment na dat gesprek, zoals Tele2 stelt.
43. De Consumentenautoriteit is voorts van oordeel dat het juridisch niet mogelijk is om een in afwijking van het uit artikel 6:217, eerste lid, BW voortvloeiende tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst te bepalen in algemene voorwaarden. Dat zou immers betekenen dat de consument pas na het sluiten van de overeenkomst (en het accepteren van de algemene voorwaarden) ontdekt op welk moment hij de overeenkomst daadwerkelijk sluit/heeft gesloten. Een afwijkend tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst hanteren is juridisch slechts mogelijk indien de wederpartij daarvan tijdig vóór het sluiten van de overeenkomst op de hoogte is. Een afwijkend tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst is derhalve slechts mogelijk indien Tele2 dit uitdrukkelijk voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan de consument had medegedeeld. Dit is echter niet gebeurd en in de callscripts wordt zoals aangegeven in randnummer 41 ook gesproken over de gesloten overeenkomst.
44. Tot slot wijst de Consumentenautoriteit er op dat indien een overeenkomst niet tijdens het telemarketinggesprek tot stand komt, zoals de consument in dit geval mag verwachten, maar op een later tijdstip, de consument het risico loopt dat hij niet, dan wel niet tijdig, alle informatie krijgt waarop hij ingevolge artikel 7:46c, eerste en tweede lid, BW, recht heeft.
45. Tele2 heeft bevestigd dat het afwijkende moment van totstandkoming van de overeenkomst niet is vastgelegd in het WLR-maatregelenpakket. De omstandigheid dat de WLR-partijen hebben afgesproken dat een consument pas wordt overgezet naar een andere aanbieder nadat is gecontroleerd dat er een geldige voicelog is, is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit een afspraak die in de praktijk zeker stelt dat consumenten niet ongewild overgezet worden naar een andere aanbieder. Een dergelijke afspraak sluit echter niet uit dat er tijdens het telemarketinggesprek een overeenkomst tot stand kan komen door aanbod en aanvaarding.
46. Het in de voorgaande randnummers weergegeven oordeel van de Consumentenautoriteit met betrekking tot het tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst geldt ook voor werkwijze A. Bij werkwijze A werd door Tele2 een aanbod gedaan in een op naam van de consument gestelde brief. De consument kon dit aanbod accepteren door de daaraan gehechte antwoordkaart terug

te sturen. Ook bij deze werkwijze is op het moment dat de consument accepteert sprake van een overeenkomst en komt de overeenkomst niet pas tot stand na bevestiging door Tele2.

47. Gezien het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat de overeenkomst tussen Tele2 en de consument bij de werkwijzen B tot en met E wordt gesloten tijdens het telemarketinggesprek. Bij werkwijze A komt de overeenkomst tot stand door het terugsturen van de consument van de antwoordkaart.

## 6.2 Wettelijk kader

48. Zowel het versturen van een brief aan consumenten met daarin een aanbod voor het afsluiten van een vastnetabonnement en met daaraan gehecht een antwoordkaart, als het via de telefoon sluiten van overeenkomsten met consumenten, dient aangemerkt te worden als een koop op afstand in de zin van artikel 7:46a, onder b, BW. Op deze koop op afstand zijn de bepalingen van afdeling 9a van Boek 7 BW van toepassing. Op grond van artikel 7:46i, eerste lid, BW zijn onder meer de artikelen 7:46c en 7:46h BW van toepassing op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten. In artikel 8.5, tweede lid, Whc is opgenomen, dat de verkoper of dienstverlener bij een koop op afstand de artikelen 7:46c en 7:46h BW in acht neemt.
49. In opdracht van Tele2 benaderen callcenters consumenten om hen telefonisch een aanbod te doen voor een vastnetabonnement. Indien de consument tijdens dit telefoongesprek instemt met het aanbod, dan wordt vervolgens, zoals hiervoor ook weergegeven, telefonisch de overeenkomst - het vastnetabonnement - gesloten. Gelet op het bovenstaande dient deze overeenkomst aangemerkt te worden als een overeenkomst op afstand (artikel 7:46a, onder b, BW). Tele2 is als verkoper bij de koop op afstand gehouden om, onder meer, de artikelen 7:46c en 7:46h BW in acht te nemen (artikel 8.5, tweede lid, BW).
50. Artikel 7:46c, eerste lid, BW heeft betrekking op informatieverplichtingen waaraan de verkoper moet voldoen. Uit de aanhef van het eerste lid blijkt dat daarbij vereist is dat de aanbieder die informatie tijdig aan de consument verstrekt. Dit betekent dat tijdig voordat de overeenkomst tot stand komt die informatieverstrekking op duidelijke en begrijpelijke wijze moet geschieden. Het tweede lid van die bepaling heeft, kort weergegeven, betrekking op informatie die tijdig bij de nakoming van de koop op afstand door de verkoper op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk moet worden verstrekt. Deze informatie zou in het geval van Tele2 verstrekt dienen te worden in de zogenoemde bevestigingsbrief.

## 6.3 Nieuwe overeenkomst, reeds bestaande klanten en informatieverplichtingen

51. Tele2 heeft in haar zienswijze aangevoerd dat bij werkwijze E geen sprake is van een - volledig nieuwe - overeenkomst en dat zij daarom bij het sluiten van de koop op afstand en bij de nakoming ervan slechts gehouden is om die gegevens aan de consument te vermelden die

wijzigen ten opzichte van de eerder met de consument afgesloten overeenkomst. In het geval van werkwijze E zou dat volgens Tele2 betekenen dat enkel de prijs hoeft te worden vermeld. Voorts zou volgens Tele2 artikel 7:46h, eerste lid, BW bij het afsluiten van overeenkomsten met reeds bestaande klanten niet nageleefd hoeven te worden omdat deze consumenten reeds bekend zijn met Tele2 als telecomaanbieder.

52. Uit het bij werkwijze E gehanteerde callscript en de bevestigingsbrief blijkt dat Tele2 de consument telefonisch een aanbod heeft gedaan voor het afsluiten van een overeenkomst voor nogmaals een jaar. Ook in een dergelijk geval is sprake van het afsluiten van een - volledig nieuwe - overeenkomst waarbij de informatieverplichtingen van de artikelen 7:46c, eerste en tweede lid, en artikel 7:46h BW onverkort gelden. De Consumentenautoriteit stelt derhalve vast dat Tele2 bij werkwijze E dient te voldoen aan de in die artikelen opgenomen verplichtingen.
53. De verplichting van artikel 7:46h, eerste lid, BW strekt ertoe dat aanbieders zoals Tele2 aan het begin van het telefoongesprek duidelijk hun identiteit alsmede het commercieel oogmerk van de oproep meedelen. De Consumentenautoriteit is met Tele2 van oordeel dat bij reeds bestaande klanten van Tele2 waarschijnlijk duidelijkheid bestaat over de identiteit van Tele2. Daarom is het meedelen van de identiteit als onderdeel van artikel 7:46h, eerste lid, BW niet meegenomen in het onderzoek. Het meedelen van het commercieel oogmerk van de telefonische oproep geldt echter onverkort bij het benaderen van reeds bestaande klanten. Ook in die gevallen moet zeker worden gesteld dat de consument aan het begin van het gesprek op de hoogte is van het commerciële doel ervan. Hier wordt nader op ingegaan in paragraaf 6.6.
54. Gelet op het vorenstaande diende Tele2 bij alle werkwijzen te voldoen aan de informatieverplichtingen van de artikelen 7:46c, eerste en tweede lid, BW, en bij de werkwijzen B tot en met E te voldoen aan artikel 7:46h, eerste lid, BW.

#### **6.4 Schriftelijke informatie voorafgaand aan de koop op afstand**

55. Bij werkwijzen B, C en D heeft Tele2 voorafgaand aan het telemarketinggesprek aan de consument een op naam gestelde brief of reclamefolder opgestuurd. In het rapport is geconcludeerd dat voor zover in dit vooraf opgestuurde materiaal gegevens zijn opgenomen als bedoeld in artikel 7:46c, eerste lid, BW, deze gegevens niet op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn verstrekt.
56. Tele2 stelt in haar zienswijze dat met het verstrekken van de ingevolge artikel 7:46c, eerste lid, BW relevante gegevens in het reclamemateriaal dat is opgestuurd voorafgaand aan het telemarketinggesprek, die gegevens wel op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument zijn verstrekt.

57. De bepaling van artikel 7:46c, eerste lid, BW dat de hierin opgenomen gegevens tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument moeten worden verstrekt, is ingegeven door de gedachte dat het gebruik van technieken voor communicatie op afstand niet mag leiden tot een vermindering van de aan de consumenten verstrekt informatie. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit is niet met zekerheid vast te stellen dat consumenten het door hen ontvangen reclamemateriaal van Tele2 ook daadwerkelijk hebben gelezen. Hoewel de kans hierop bij aan de consument persoonlijk geadresseerde post mogelijk groter is dan bij ongeadresseerd reclamemateriaal, is echter ook relevant of de consument die het materiaal gelezen heeft zich deze gegevens ten tijde van het telemarketinggesprek nog herinnert. Dit kan niet worden aangenomen. Dat betekent volgens de Consumentenautoriteit dat met het voorafgaand aan een telemarketinggesprek versturen van reclamemateriaal aan de consument niet zeker is gesteld dat de consument tijdens het telemarketinggesprek op de hoogte is van de gegevens genoemd in artikel 7:46c, eerste lid, BW. De Consumentenautoriteit volgt het standpunt van Tele2 dat de in het reclamemateriaal opgenomen gegevens op duidelijke en begrijpelijke wijze in de zin van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef, BW, zijn verstrekt, dan ook niet.

#### 6.5 Algemene overwegingen met betrekking tot de beoordeling

58. Zoals reeds in de vorige paragraaf is geconcludeerd is het aan het telemarketinggesprek voorafgaand opgestuurde reclamemateriaal niet relevant voor de beantwoording van de vraag of Tele2 bij deze werkwijzen al dan niet heeft voldaan aan het verstrekken van de gegevens als bedoeld in artikel 7:46c, eerste lid, BW. Dit materiaal wordt derhalve bij de vaststelling van de in het rapport geconstateerde vermoedelijke overtredingen buiten beschouwing gelaten. Bij de beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen maakt de Consumentenautoriteit derhalve bij de werkwijzen B tot en met E gebruik van de callscripts en bevestigingsbrieven.
59. Met gebruikmaking van de callscripts bij de werkwijzen B tot en met E hebben callcentermedewerkers in de periode januari 2007 tot en met maart 2008 in totaal telefonisch [tussen 360.000 en 685.000] consumenten benaderd. Bij werkwijze A wordt gebruik gemaakt van de verstuurde brief met de daaraan gehechte antwoordkaart en de bevestigingsbrief. Hierbij zijn in totaal [tussen de 175.000 en 300.000] consumenten benaderd.
60. De verschillende werkwijzen zijn in randnummer 16 kort beschreven. Voor een uitgebreide omschrijving van de werkwijzen en de in dat verband relevante stukken wordt verwezen naar de bijlage bij dit besluit.

#### 6.6 Vermelden van het commercieel oogmerk aan het begin van het gesprek

*Wettelijk kader*

61. Aan het begin van elk ongevraagd telefonisch verkoopgesprek dient aan de consument duidelijk de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van het telefonisch verkoopgesprek te worden meegedeeld, aldus artikel 7:46h, eerste lid, BW. Deze bepaling is van overeenkomstige toepassing bij de verkoop op afstand tot het verrichten van een dienst (artikel 7:46i, eerste lid, BW). De beoordeling in dit besluit beperkt zich zoals aangegeven in randnummer 53 tot de mededeling van het commercieel oogmerk.

*Feiten*

62. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C<sup>32</sup> begint het telefoongesprek met de consument als volgt:

*“Goede<dagdeel> u spreekt met <voornaam achternaam> van de klantenservice van Tele2.Spreek ik met <de heer/mevrouw naam klant> ?*

*Fijn dat ik u aan de lijn heb!*

*Ik bel u omdat op dit moment al klant bent bij Tele2 voor de voordelige gesprekskosten, dat klopt toch? Wij hebben u vorige week een brief gestuurd omdat u vanaf juli 2007 ook de abonnementskosten voor de vaste telefoon aan Tele2 kunt betalen. U ontvangt dan nog maar 1 rekening voor uw vaste telefoniekosten. Komt het gelegen dat ik u daar nu wat vragen over stel?”*

*<Nee - > maak een terugbelafspraak>*

*<Ja -> dat is fijn om te horen>*

Vervolgens wordt gerefereerd aan de inhoud van de eerder verstuurd brief.

Dit callscript is in ieder geval in de maanden januari tot en met juli 2007 gebruikt. In mei 2007 is de voicelog bij het callscript bij werkwijze C gewijzigd. Die wijziging is voor de beoordeling of artikel 7:46h, eerste lid, BW is nageleefd, niet relevant en wordt derhalve buiten beschouwing gelaten.

63. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze D<sup>33</sup> begint het telefoongesprek met de consument als volgt:

*“Goede[dagdeel], u spreekt met [naam agent] van de klantenservice van Tele2.*

*Ik ben op zoek naar de heer of mevrouw [tussenvoegsels] [achternaam].*

*Fijn dat ik u even spreek meneer/mevrouw [tussenvoegsels] [achternaam].*

<sup>32</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100059 e.v.

<sup>33</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100061 e.v.

*(laat een stilte vallen, zodat de klant ook jou kan begroeten!)*

*(ga nu het gesprek aan)*

*U belt al jaren met onze voordelige gesprekstarieven, toch? Bent u tevreden over de kwaliteit van de vaste telefonie die u bij ons heeft? (praat even met de klant mee, zorg dat de klant zich gemakkelijk en gewaardeerd voelt).*

*Mede door u bestaat Tele2 inmiddels tien jaar! Vandaar dat wij u willen laten mee profiteren van onze verjaardag en u een speciale verjaardagskorting kunnen geven.*

*Op dit moment betaalt u 18 EURO per maand aan KPN voor uw abonnement, dat klopt toch?*

*Dat is goed om te horen! Heeft u een moment de tijd?"*

*[] Heeft tijd -> AANBOD*

*[] Geen tijd -> Terugbel 1*

Vervolgens wordt er een aanbod gedaan.

Dit callscript is in de maanden oktober tot en met december 2007 gebruikt.

64. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze E<sup>34</sup> begint het telefoongesprek met de consument als volgt:

*"Goedemorgen/middag/avond. U spreekt met [voor en achternaam van Tele2].*

*Heel fijn dat ik u even spreek/tref, mijnheer of mevrouw [noem naam klant]. Komt het gelegen dat ik u even bel?*

*Volgens onze gegevens maakt u gebruik van Tele2 BelGratis Weekend, Tele2, Tele2 BelGratis Avond Weekend, Tele2 BelGratis Altijd. Klopt dat? Goed/fijn om te horen. Hoe bevalt het mevrouw/mijnheer [noem naam klant]?*

*Sinds een jaar betaalt u de abonnementskosten aan Tele2, is die wijziging makkelijk verlopen?*

*Nee. Wat vervelend om te horen. U kunt uiteraard altijd contact opnemen met onze klantenservice en die kunnen u verder helpen. 09002411602.*

*Ja. Fijn om te horen dat u tevreden bent. Voor Tele2 is het uiteraard erg belangrijk dat u tevreden blijft en dat u blijft bellen met de voordelige gesprekstarieven van Tele2."*

<sup>34</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100066 e.v.

Hierna volgt een aanbod. Dit callscript is in de maanden februari en maart 2008 gebruikt.

*Beoordeling Consumentenautoriteit*

65. Op grond van artikel 7:46h, eerste lid, BW dient bij aanvang van het telemarketinggesprek duidelijk de identiteit van de verkoper en het commercieel oogmerk van het gesprek aan de consument te worden meegedeeld. Deze mededeling mag niet voor misverstand vatbaar zijn en de wijze waarop de mededeling plaatsvindt in de context van het gesprek mag geen afbreuk doen aan het beoogde effect van de mededeling.
66. In de memorie van toelichting<sup>35</sup> is over het commercieel oogmerk vermeld dat dit expliciet moet worden gedaan en: *“De voorts gestelde eis dat het commercieel oogmerk van de informatie ondubbelzinnig moet blijken, zal aldus moeten worden verstaan dat de consument uit de inhoud en de wijze van presentatie van die informatie duidelijk moet kunnen opmaken dat deze hem wordt verstrekt in het kader van de beroeps- of bedrijfsuitoefening van de verkoper. Zo zal een aanbod tot het sluiten van een overeenkomst niet als louter een vorm van marktonderzoek mogen worden voorgesteld.”*

Callscript van werkwijze B en C

67. In dit callscript stelt de callcentermedewerker zich voor en vertelt hij namens wie hij belt. Daarna vraagt hij naar diegene die hij wil spreken en checkt hij of deze persoon reeds klant is bij Tele2. De daarop volgende mededeling *“Wij hebben u vorige week een brief gestuurd omdat u vanaf juli 2007 ook de abonnementskosten voor de vaste telefoon aan Tele2 kunt betalen. U ontvangt dan nog maar 1 rekening voor uw vaste telefoniekosten”* en de vraag: *“Komt het gelegen dat ik u daar nu wat vragen over stel?”* is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit nog aan te merken als de aanvang van het gesprek. Inhoudelijk acht de Consumentenautoriteit deze mededelingen voorts voldoende om een consument op de hoogte te stellen van het commercieel oogmerk van het gesprek. Tele2 refereert namelijk aan de aan de consument verstuurd brief met daarin de mogelijkheid om vanaf juli 2007 óók een abonnement te nemen op het vastnet van Tele2. Daargelaten of de consument die eerder aan hem verstuurd brief ook daadwerkelijk gelezen heeft en of hij zich het hierin gedane aanbod nog herinnert, is deze mededeling naar het oordeel van de Consumentenautoriteit op zichzelf voldoende om te kunnen weten waarom de callcentermedewerker van Tele2 hem belt.

Callscript van werkwijze D

68. In dit callscript stelt de callcentermedewerker zich voor en vertelt hij namens wie hij belt. Daarna vraagt hij naar diegene die hij wil spreken. Vervolgens vraagt de callcentermedewerker of de consument al jarenlang belt met Tele2 en vraagt hij de consument of die tevreden is over de kwaliteit. De mededeling dat Tele2 inmiddels tien jaar bestaat en dat Tele2 de consument

<sup>35</sup> Kamerstukken II 1999/2000, 26861, nr. 3, p.17.

daarom wil laten meeprofiteren van haar verjaardag in de vorm van een speciale verjaardagskorting wordt gevolgd door de vraag hoeveel de consument nu betaalt bij KPN en of Tele2 daar een aantal vragen over mag stellen. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit zijn de vorenstaande mededelingen over de periode waarin Tele2 bestaat en haar verjaardagskorting en de vragen hoeveel de consument aan KPN betaalt en of hij daarover een aantal vragen mag stellen, niet te duiden als het bij aanvang van het gesprek duidelijk maken van het commercieel oogmerk. Het is de consument niet duidelijk gemaakt dat Tele2 belt om hem een aanbod te doen voor het afsluiten van een vastnetabonnement bij Tele2. De mededelingen en vragen kunnen door de consument anders worden opgevat, namelijk als een eenmalige korting op zijn gesprekskosten. Het is ook goed mogelijk dat de consument op grond van hetgeen hem wordt verteld en gevraagd door de callcentermedewerker niet weet met welk doel hij telefonisch wordt benaderd. Slechts door de vervolgvragen af te wachten wordt het de consument duidelijk wat het doel van het gesprek is. Het in het midden laten van het commercieel oogmerk dan wel het te laat verstrekken daarvan is evenwel niet in overeenstemming met het doel en de strekking van de ingevolge artikel 7:46h, eerste lid, BW, vereiste mededeling.

#### Callscript van werkwijze E

69. In dit callscript stelt de callcentermedewerker zich voor en vertelt hij namens wie hij belt. Vervolgens volgt een inleidende opmerking en een inleidende vraag. Daarna vraagt de callcentermedewerker van welk abonnement de consument gebruik maakt en of dat bevalt. Vervolgens vraagt hij of de overstap naar Tele2 makkelijk is verlopen. Indien de consument hierop nee antwoordt wordt hij gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met de klantenservice. Indien hij ja antwoordt vertelt de callcentermedewerker dat die tevredenheid en het feit dat de consument blijft bellen via Tele2 belangrijk is voor Tele2. Deze vragen en mededelingen zijn volgens de Consumentenautoriteit niet op te vatten als het bij aanvang van het gesprek duidelijk meedelen van het commercieel oogmerk van het gesprek. De consument kan hieruit op dit moment niet afleiden dat het doel van het gesprek is om met hem een overeenkomst voor een vastnetabonnement aan te gaan. De consument kan, gelet de nadruk die in het aanvang van het gesprek wordt gelegd op tevredenheid, de indruk hebben dat Tele2 hem belt met een ander doel, zoals bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek. Er worden immers vragen gesteld als “hoe bevalt het” en “is die wijziging makkelijk verlopen”. Enkel door het gesprek verder af te wachten wordt het de consument duidelijk wat het commercieel doel van het gesprek is.

#### *Conclusie*

70. De Consumentenautoriteit concludeert dat Tele2 bij werkwijze B en C heeft voldaan aan de op haar rustende verplichting om bij aanvang van het gesprek het commercieel oogmerk duidelijk aan de consument mee te delen. In zoverre is er geen overtreding van artikel 7:46h, eerste lid, BW. Voorts stelt de Consumentenautoriteit aan de hand van de callscripts van werkwijze D en E

vast dat Tele2 in de periode oktober tot en met december 2007 en in de maanden februari en maart 2008 artikel 7:46h, eerste lid, BW heeft overtreden door het commercieel oogmerk van het gesprek niet duidelijk bij aanvang van het gesprek aan de consument mee te delen.

## **6.7 (Tijdig) vermelden van de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid voorafgaand aan de koop op afstand**

### *Wettelijk kader*

71. Op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW, dient tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de koper het al dan niet van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge, onder meer, artikel 7:46d, eerste lid, BW te worden meegedeeld. Op grond van artikel 7:46d, eerste lid, BW heeft de koper gedurende zeven werkdagen na ontvangst van de zaak het recht de koop op afstand te ontbinden. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing bij de koop op afstand tot het verrichten van een dienst (artikel 7:46i, eerste lid, BW), met uitzondering van de in artikel 7:46i, vijfde lid, BW, genoemde situaties.

### *Feiten*

72. In de brief waarin het aanbod aan de consument wordt gedaan (werkwijze A) staat niet vermeld dat de consument een ontbindingsmogelijkheid heeft, noch binnen welke termijn de consument van deze ontbindingsmogelijkheid gebruik kan maken. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C wordt pas na het opnemen van de voicelog de ontbindingsmogelijkheid genoemd. Na mei 2007 is de voicelog van het callscript voor werkwijze C gewijzigd in die zin dat daarin tijdens de voicelog de ontbindingsmogelijkheid wordt genoemd. In de callscripts die zijn gehanteerd bij werkwijze D en E wordt de ontbindingsmogelijkheid van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW, in het geheel niet genoemd. De brief met daarin het aanbod (werkwijze A) is verstuurd in januari en februari 2007 en de verschillende callscripts (werkwijze B, C, D en E) zijn gehanteerd in de periode januari tot en met juli 2007, oktober tot en met december 2007 en februari en maart 2008.

### *Beoordeling Consumentenautoriteit*

73. Op Tele2 rust de wettelijke plicht om de consument tijdig voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, te informeren over het van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW. Bij werkwijze A wordt de ontbindingsmogelijkheid in het geheel niet in de brief met daarin het aanbod genoemd. In de werkwijzen B tot en met E wordt, zoals hiervoor geconstateerd, de ontbindingsmogelijkheid tijdens of na de opname van de voicelog genoemd. De Consumentenautoriteit stelt vast dat bij mededeling tijdens de voicelog in ieder geval geen sprake is van een mededeling gedaan *tijdig vóór* het sluiten van de overeenkomst. Voor de onderhavige beoordeling is het derhalve niet meer relevant of de overeenkomst reeds tot stand is gekomen voorafgaand aan het opgenomen voiceloggedeelte of tot stand komt tijdens de voicelog.

*Conclusie*

74. Tele2 heeft in de periode januari tot en met juli 2007, oktober tot en met december 2007 en februari en maart 2008 in strijd gehandeld met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, BW, door bij alle werkwijzen niet of niet tijdig voor het sluiten van de overeenkomst aan de consument het al dan niet van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid van artikel 7:46d, eerste lid, BW, te noemen.

**6.8 Vermelden van de bedenktijd in bevestigingsbrieven***Wettelijk kader*

75. Op grond van artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW dient tijdig bij de nakoming van de koop op afstand aan de consument schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager te worden meegedeeld, onder andere, het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding overeenkomstig de artikelen 7:46d, eerste lid en 7:46e, BW. Ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, BW heeft de koper gedurende zeven werkdagen na ontvangst van de zaak het recht de koop op afstand te ontbinden. Indien niet voldaan is aan alle in artikel 7:46c, tweede lid, BW gestelde eisen, bedraagt deze termijn drie maanden. Bij een koop op afstand tot het verrichten van diensten vangt de bedenktijd aan op het moment van sluiten van de overeenkomst (artikel 7:46i, zesde lid, BW).

*Feiten*

76. In de bevestigingsbrieven die worden verstuurd bij werkwijze A tot en met E wordt wat betreft de bedenktijd vermeld:

*“Wilt u, ondanks alle voordelen van [...abonnementsvorm...] toch afzien van onze service, dan kunt u binnen zeven werkdagen na dagtekening van deze brief uw aanmelding ongedaan kan maken via 0900-1602001 (lokaal tarief).”*

Deze bevestigingsbrieven zijn verstuurd in de periode van januari 2007 tot en met maart 2008.

*Beoordeling Consumentenautoriteit*

77. Gelet op artikel 7:46i, zesde lid, BW, vangt de bedenktijd van zeven werkdagen aan na het sluiten van de overeenkomst aan de telefoon. Omdat echter op dat moment, logischerwijs, nog niet is voldaan aan de schriftelijkheidseisen van het tweede lid van artikel 7:46c gaat ingevolge artikel 7:46d, eerste lid, aanhef, tweede volzin, BW, op dat moment ook een termijn van drie maanden lopen. Indien binnen die drie maanden is voldaan aan de schriftelijkheidseisen van artikel 7:46c, tweede lid, begint alsnog de termijn van zeven werkdagen te lopen vanaf het moment dat wordt voldaan aan de schriftelijkheidseisen. Die termijn begint derhalve na ontvangst van de bevestigingsbrief.

78. Het betoog van Tele2 in haar zienswijze dat uit artikel 7:46i, zesde lid, BW, volgt dat de bedenktijd van zeven werkdagen ingaat vanaf het moment dat de overeenkomst wordt gesloten, wordt gevolgd door de Consumentenautoriteit. Tele2 miskent echter dat, zoals hiervoor is overwogen, op dat moment óók een termijn van drie maanden ingaat die eindigt op het moment dat aan alle schriftelijkheidseisen van artikel 7:46c, tweede lid, BW, is voldaan. Op dat moment gaat alsnog de termijn van zeven werkdagen in.

#### *Conclusie*

79. Gelet op het voorgaande concludeert de Consumentenautoriteit dat Tele2 in de periode januari 2007 tot en met maart 2008 in strijd heeft gehandeld met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, BW, gezien in samenhang met de artikel 7:46d, eerste lid en artikel 7:46i, zesde lid, BW, door in de bevestigingsbrieven die zij in deze periode stuurde een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd te vermelden.

### **6.9 Vermelden van de prijs voorafgaand aan de koop op afstand**

#### *Wettelijk kader*

80. Artikel 7:46c, eerste lid, onder c, BW schrijft voor dat tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de koper de prijs van de zaak moet worden meegedeeld. Op grond van artikel 7:46i, eerste lid, BW is deze bepaling van overeenkomstige toepassing op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van een dienst.

#### *Feiten*

81. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C is niet vermeld wat de hoogte van de abonnementskosten (per maand) is. Het callscript van werkwijze B en C is gebruikt in de periode januari tot en met juli 2007. Vanaf eind mei 2007 is het voiceloggedeelte van het callscript voor werkwijze C gewijzigd. In dit gewijzigde voiceloggedeelte worden de abonnementskosten (per maand) vermeld.
82. Uit de aan de consumenten bij de werkwijzen A, B, C en D verstuurd bevestigingsbrieven blijkt voorts dat voor zogenoemde ISDN1-klienten een toeslag geldt van EUR 2,55 per maand en voor de ISDN2-klienten een toeslag van EUR 6,77 per maand. Deze kosten worden bij de werkwijzen A, B, C en D niet genoemd in de brief met daarin het aanbod van Tele2 (werkwijze A), en evenmin in de verschillende callscripts (werkwijzen B, C en D). De brief met daarin het aanbod (werkwijze A) is verstuurd in januari en februari 2007 en de verschillende callscripts (werkwijze B, C en D) zijn gehanteerd in de periode januari tot en met juli 2007 (werkwijze B en C) en in oktober tot en met december 2007 (werkwijze D).

#### *Beoordeling Consumentenautoriteit*

83. Bij het voldoen aan de verplichting van artikel 7:46c, eerste lid, onder c, BW, had Tele2 in ieder geval de abonnementskosten - tijdig - aan de consument moeten medelen. Juist deze kosten zijn voor CPS-klanten die een overstap naar een vastnetabonnement bij Tele2 overwogen relevant om te kunnen beoordelen of zij die overstap willen maken. Voorts had Tele2 de hoogte van zowel de ISDN-1 en ISDN-2 toeslagen - tijdig - aan de consument moeten medelen. Gelet op de hoogte van zowel de ISDN1- als de ISDN2-toeslag, maken deze kosten een substantieel deel uit van de maandelijks te betalen vaste kosten aan Tele2. Consumenten dienen derhalve op de hoogte van dit soort extra kosten, zodat zij een goede afweging kunnen maken alvorens een overeenkomst met Tele2 af te sluiten. Zoals in randnummer 73 is overwogen, is een mededeling tijdens de voicelog in ieder geval niet *tijdig vóór* het sluiten van de overeenkomst.

#### *Conclusie*

84. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007 in strijd heeft gehandeld met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW door bij werkwijze B en C geen dan wel niet tijdig (vanaf eind mei 2007 bij werkwijze C) melding te maken van de abonnementskosten (per maand). Voorts heeft Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007 en in de periode oktober tot en met december 2007 in strijd gehandeld met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW door bij de werkwijze A, B, C en D de ISDN-toeslagen niet mee te delen.

### **6.10 (Tijdig) vermelden van de minimale duur van de overeenkomst voorafgaand aan de koop op afstand**

#### *Wettelijk kader*

85. Op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW dient tijdig voordat de koop op afstand tot stand komt aan de wederpartij de minimale duur van de overeenkomst te worden meegedeeld. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing bij de koop op afstand tot het verrichten van een dienst (artikel 7:46i, eerste lid, BW).

#### *Feiten*

86. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C wordt in de voicelog vermeld dat er sprake is van een abonnement van minimaal 12 maanden. Na mei 2007 is de voicelog van het callscript voor werkwijze C gewijzigd in die zin dat in de voicelog wordt vermeld dat sprake is van een contractsduur van 1 jaar. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze D wordt in de voicelog, die gelijk is aan die van werkwijze C na mei 2007, vermeld dat sprake is van een contractsduur van 1 jaar. De callscripts van werkwijze B, C, en D zijn gehanteerd in de periode januari tot en met juli 2007 en oktober tot en met december 2007.

#### *Beoordeling Consumentenautoriteit*

87. Op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW dient aan de consument tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten te worden meegedeeld wat de minimale duur van de

overeenkomst is. Indien de mededeling tijdens de voicelog wordt gedaan is dit niet *tijdig vóór* het sluiten van de overeenkomst.

#### *Conclusie*

88. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Tele2 bij werkwijze B, C en D in de periode van januari tot en met juli 2007 en oktober tot en met december 2007 niet tijdig voordat de overeenkomst tot stand komt de minimale duur van de overeenkomst aan de consument heeft vermeld. In zoverre is dan ook sprake van een overtreding van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, BW.

### **6.11 (Tijdig) vermelden van de wijze van betaling voorafgaand aan de koop op afstand**

#### *Wettelijk kader*

89. Ingevolge artikel 7:46c, eerste lid, onder e, BW dient tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de koper de wijze van betaling te worden meegedeeld. Op grond van artikel 7:46i, eerste lid, BW is deze bepaling van overeenkomstige toepassing op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van een dienst.

#### *Feiten*

90. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze B en C wordt tot mei 2007 de wijze van betaling vermeld in de voicelog. Het callscript van werkwijze B en C is gebruikt in de periode januari tot en met juli 2007. Na mei 2007 is de voicelog van het callscript voor werkwijze C gewijzigd in die zin dat daarin geen wijze van betaling meer wordt genoemd, maar volstaan is met een verwijzing naar de algemene voorwaarden. In het callscript dat is gehanteerd bij werkwijze D wordt in de voicelog verwezen naar de algemene voorwaarden van Tele2. Dit callscript is gebruikt in de periode oktober tot en met december 2007. In de algemene voorwaarden van Tele2 is opgenomen dat wordt betaald via automatische incasso.

#### *Beoordeling Consumentenautoriteit*

91. Wat betreft het tijdig vermelden van de wijze van betaling, wijst de Consumentenautoriteit op het volgende. Bij de werkwijze B, C en D wordt, al dan niet via een verwijzing naar de algemene voorwaarden, in de voicelog voor het eerst melding gemaakt van de wijze van betaling. Deze informatie moet op grond van artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, BW echter al zijn gegeven tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten. Indien de mededeling tijdens de voicelog wordt gedaan is dit niet *tijdig vóór* het sluiten van de overeenkomst.

#### *Conclusie*

92. Gelet op het vorenstaande komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007 en in de periode oktober tot en met december 2007 in strijd

heeft gehandeld met artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, BW door bij werkwijze B, C en D niet tijdig de wijze van betaling te vermelden.

## 6.12 Vermelden van bezoekadres in bevestigingsbrieven

### *Wettelijk kader*

93. Ingevolge artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, BW, moet tijdig bij nakoming van de koop op afstand aan de consument schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager te worden meegedeeld het bezoekadres van de vestiging van de verkoper waar de koper een klacht kan indienen.

### *Feiten*

94. In de bevestigingsbrieven die worden verstuurd bij werkwijze A tot en met E is niet het bezoekadres vermeld. Deze bevestigingsbrieven zijn verstuurd in de periode van januari 2007 tot en met maart 2008.

### *Beoordeling Consumentenautoriteit*

95. Bij de bevestigingsbrieven die in genoemde periode zijn verstuurd, werden de algemene voorwaarden van Tele2 meegestuurd. Hierin staat<sup>36</sup>:

*“Klantenservice: de klantenservice van Tele2. De contactgegevens van de klantenservice staan vermeld op de Tele2 website en in de documentatie die Tele2 aan de klant toezendt bij het aangaan van de overeenkomst”.*

Uit die bevestigingsbrieven blijkt, zoals reeds vastgesteld, geen bezoekadres.

96. Het bezoekadres is derhalve niet schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager aan de consument meegedeeld. De vermelding van de gegevens van de klantenservice op de website van Tele2 is niet als zodanige mededeling te kwalificeren. Dat consumenten de klantenservice van Tele2 in de praktijk blijken te vinden, zoals Tele2 in haar zienswijze stelt, is voor de vaststelling van de overtreding niet relevant.

### *Conclusie*

97. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Tele2 in de periode januari 2007 tot en met maart 2008 in strijd met artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, BW, heeft gehandeld door in die periode in de verstuurde bevestigingsbrieven aan consumenten geen bezoekadres te vermelden.

---

<sup>36</sup> Zie stuk 106/22 bijlage.

## 7 Overtreder

98. In artikel 1.1, aanhef en onder f, van de Whc wordt degene die een overtreding pleegt of medepleegt als overtreder aangemerkt. Tele2 is de onderneming die contracten sluit met consumenten, alsmede namens haar/voor haar rekening en risico via telemarketing consumenten laat benaderen door callcenters. Tele2 is dan ook gehouden om de wettelijke bepalingen van onder meer de Wet Koop op Afstand na te leven en is voorts verantwoordelijk voor een correcte naleving van de wettelijke bepalingen door de namens haar werkzame callcenters. Tele2 wordt dan ook aangemerkt als overtreder.

## 8 Conclusie

99. De Consumentenautoriteit concludeert dat Tele2:
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW heeft overtreden door bij aanvang van het ongevraagde telefonische verkoopgesprek niet duidelijk het commercieel oogmerk van de verkoper aan de koper mee te delen;
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de telefonische verkoop van vastnetabonnements de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid BW, niet dan wel niet tijdig aan de koper mee te delen;
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand niet op juiste wijze het aanvangstijdstip van de bedenktijd als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW aan de koper mee te delen;
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de telefonische verkoop niet dan wel niet tijdig de prijs aan de koper mee te delen;
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de telefonische verkoop van vastnetabonnements niet tijdig voor de totstandkoming van de overeenkomst de minimale duur van de overeenkomst aan de koper mee te delen;
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de telefonische verkoop de wijze van betaling niet tijdig aan de koper mee te delen;

- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW, heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand niet het bezoekadres aan de koper mee te delen.

## 9 Maatregelen

### 9.1 Inleiding

100. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

### 9.2 Last onder dwangsom

101. In de onderhavige zaak heeft Tele2 op 14 januari 2009 de Consumentenautoriteit verzocht in overleg te treden over het rapport en aangegeven bereid te zijn om naast het doorvoeren van de gevraagde wijzigingen, een nader af te stemmen toezegging te doen, als bedoeld in artikel 2.23 Whc. Deze omstandigheid en het feit dat de in het rapport geconstateerde overtredingen beëindigd zijn is voor de Consumentenautoriteit aanleiding om Tele2 geen last onder dwangsom op te leggen.

### 9.3 Bestuurlijke boete

102. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist, dat ten aanzien van de in hoofdstuk 8 genoemde overtredingen, geen sprake is van een situatie waarin geen last onder dwangsom of boete kan worden opgelegd, zoals bedoeld in de artikelen 2.16, eerste en tweede lid, Whc en artikel 2.19, eerste, tweede, vierde en vijfde lid, Whc.
103. Op grond van artikel 2.15 Whc bedraagt een door de Consumentenautoriteit op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, Whc per overtreding ten hoogste het bedrag van de vijfde categorie geldboete, zoals bedoeld in artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht. In 2007 was het bedrag van de vijfde categorie geldboete gesteld op EUR 67.000,-. Met ingang van 1 januari 2008 is het bedrag van de vijfde categorie geldboete gesteld op EUR 74.000,-.<sup>37</sup> De Consumentenautoriteit houdt bij het bepalen van de hoogte van de boete rekening met het feit dat de overtredingen zijn aangevangen in 2007, toen het maximumbedrag EUR 67.000,- per overtreding bedroeg.

---

<sup>37</sup> Stb. 2007, 456.

104. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.21 Whc, in ieder geval rekening met de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zo nodig tevens rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
105. Voorts neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel (artikel 3:4, eerste lid, Awb) in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. De Consumentenautoriteit beoordeelt bij iedere concrete overtreding welk boetebedrag passend is. De hoogte van de boete wordt afgestemd op de concrete omstandigheden van het geval en dient bij te dragen aan een doeltreffende toepassing van de Whc. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreeders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).
106. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het passend is Tele2 te beboeten voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang van het telemarketinggesprek);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).
107. Met betrekking tot de overtredingen van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de wijze van betaling van de dienst) en artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bezoekadres waar klacht ingediend kan worden bij nakoming van de koop op afstand); legt de Consumentenautoriteit, gezien de specifieke omstandigheid dat de schade van deze overtredingen voor consumenten naar alle waarschijnlijkheid zeer beperkt is, geen boete op.

*Algemene overwegingen over ernst van de overtredingen*

108. Bij de bepaling van de op te leggen boetes wordt ten aanzien van de ernst van de overtreding rekening gehouden met de toegebrachte schade aan het consumentenvertrouwen en het eventuele door de onderneming genoten voordeel voor zover dit door de Consumentenautoriteit vastgesteld kan worden. Ten aanzien van de in randnummer 106 genoemde overtredingen meent de Consumentenautoriteit dat onderscheid gemaakt kan worden tussen de ernst van de verschillende overtredingen. Voordat de Consumentenautoriteit ingaat op de afzonderlijke overtredingen plaatst zij eerst enkele algemene opmerkingen die voor alle overtredingen gelden.
109. Bij de beoordeling van de ernst van de overtreding acht de Consumentenautoriteit de periode waarin de overtredingen hebben plaatsgevonden en de schaal waarop Tele2 consumenten heeft benaderd van groot belang. Kort na de invoering van de WLR op 1 januari 2007 is Tele2 een grootschalige wervingscampagne gestart om consumenten die reeds CPS-klant waren bij Tele2 ook gebruik te laten maken van de door haar aangeboden vastnetabonnementen. Gelet hierop is het aantal consumenten dat geconfronteerd is met en mogelijk benadeeld is door de onregelmatigheden in de handelwijze van Tele2 zeer groot.
110. De Consumentenautoriteit neemt bij de beoordeling van de ernst van de overtreding in aanmerking dat de wervingscampagnes die door de toezichthoudend ambtenaren zijn onderzocht zich beperkten tot klanten van Tele2 die reeds CPS-diensten afnamen. De benaderde CPS-klanten waren derhalve bekend met Tele2 als onderneming.

*Vermelden van het commercieel oogmerk bij telefonische verkoop*

111. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het niet aan het begin van het telemarketinggesprek vermelden van het commercieel oogmerk kan leiden tot een grote beschadiging van het consumentenvertrouwen bij kopen op afstand. Bij het telemarketinggesprek wordt de consument onvoorbereid geconfronteerd met een professionele verkoper die tracht de consument tot een aankoop te bewegen. Een duidelijke vermelding aan het begin van een verkoopgesprek van het commercieel oogmerk is voor de consument dan ook van groot belang. Alleen op deze wijze kan de consument zich aan het begin van het verkoopgesprek realiseren dat er een commercieel aanbod wordt gedaan en voor welk product of dienst. Dit geldt onverkort indien de onderneming reeds bekend is bij de consument die gebeld wordt.

*Vermelden van de bedenktijd tijdens het telemarketinggesprek en in de bevestigingsbrief*

112. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het niet tijdig vermelden tijdens het telemarketinggesprek en het onjuist vermelden van de bedenktijd in de bevestigingsbrief overtredingen zijn, die kunnen leiden tot een ernstige beschadiging van het consumentenvertrouwen bij kopen op afstand. Een consument weet niet wat zijn rechten zijn indien tijdens het telemarketinggesprek niet tijdig de bedenktijd wordt vermeld. Ook worden de

rechten van consumenten ernstig beknót indien in de bevestigingsbrief melding wordt gemaakt van een onjuist aanvangstijdstip van de bedenktijd.

113. De Consumentenautoriteit heeft acht geslagen op de door Tele2 tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte zogenoemde coulanceregeling die het in bepaalde gevallen ook mogelijk zou maken om consumenten na de bedenkt termijn alsnog te laten ontbinden.<sup>38</sup> Het is de Consumentenautoriteit echter niet duidelijk geworden in hoeverre deze coulanceregeling door Tele2 daadwerkelijk is toegepast zodat het bestaan van deze regeling als zodanig de overtreding niet minder ernstig maakt.
114. De Consumentenautoriteit houdt bij de boetetoemeting rekening met de omstandigheid dat voor consumenten die zijn geworven met werkwijze E vanwege artikel 7:46i, vijfde lid, BW de schade als gevolg van het niet tijdig tijdens het telemarketinggesprek en het onjuist vermelden van de bedenktijd in de bevestigingsbrief mogelijk beperkt is gebleven.

*Vermelden van de prijs en de minimale duur van de overeenkomst in het telemarketinggesprek*

115. Het niet (tijdig) vermelden van de abonnementsprijs, de ISDN-toeslag en de minimale duur van de overeenkomst zijn overtredingen die het vertrouwen in het kopen op afstand kunnen doen verminderen. Uit de callscripts van de werkwijzen B en C is gebleken dat de consument niet of (bij werkwijze C na mei 2007) pas in de voicelog van het telemarketinggesprek vernam wat de abonnementsprijs was. Voor alle werkwijzen – waarbij gebruik is gemaakt van telemarketing – gold dat de duur van het abonnement pas in de voicelog werd vermeld. Aangezien in de callscripts wordt gesproken over ‘een vastlegging van de overeenkomst’ of ‘een samenvatting van de gemaakte afspraken’ als de voicelog wordt aangekondigd, is het niet ondenkbaar dat informatie die voor het eerst in de voicelog wordt vermeld, de consument ontgaat en de consument mogelijk een overeenkomst onder andere voorwaarden aangaat dan hij had beoogd. Consumenten worden daarmee niet in staat gesteld om een goede afweging te maken vóórdat zij een overeenkomst aangaan.

*Duur van de overtredingen*

116. Bij de boetetoemeting neemt de Consumentenautoriteit de duur van de overtredingen in aanmerking zoals zij die in het voorgaande heeft vastgesteld.
117. De Consumentenautoriteit heeft met betrekking tot de werkwijzen D en E een overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang van het telemarketinggesprek) vastgesteld. De overtreding heeft plaatsgevonden in de periode oktober 2007 tot en met december 2007 en de periode februari tot en met maart 2008.

---

<sup>38</sup> Zie stuk 106/85.

118. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007, oktober tot en met december 2007 en februari en maart 2008 in strijd heeft gehandeld met artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW, door niet of niet tijdig voor het sluiten van de overeenkomst aan de consument het al dan niet van toepassing zijn van de ontbindingsmogelijkheid van artikel 7:46d, eerste lid, BW, te noemen.
119. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007 in strijd heeft gehandeld met artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW door bij de werkwijze B en C geen melding te maken van de abonnementskosten (per maand). Voorts heeft Tele2 in de periode januari tot en met juli 2007 en in de periode oktober tot en met december 2007 in strijd gehandeld met artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW door bij de werkwijze A, B, C en D de ISDN-toeslagen niet mee te delen.
120. De Consumentenautoriteit heeft met betrekking tot de werkwijzen B, C en D een overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst) vastgesteld in de periode januari 2007 tot juli 2007 en oktober 2007 tot en met december 2007.
121. De Consumentenautoriteit heeft met betrekking tot alle onderzochte werkwijzen een overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid onder a , juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen bedenktijd in bevestigingsbrief) vastgesteld. De duur van deze overtreding loopt derhalve van januari 2007 tot en met maart 2008.

#### *Boetes*

122. Met inachtneming van het vorenstaande neemt de Consumentenautoriteit de volgende boetes als uitgangspunt:
- een boete van EUR 25.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek);
- een boete van EUR 30.000,- voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
- een boete van EUR 15.000,- voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs)

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst);

#### 9.4 Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden

123. Bij de bepaling van de bestuurlijke boete houdt de Consumentenautoriteit zo nodig rekening met de omstandigheden van het individuele geval. Tele2 heeft in haar zienswijze een aantal omstandigheden naar voren gebracht die bij de boetetoemeting een rol zouden kunnen spelen. Deze omstandigheden worden hierna besproken.

##### *Rol OPTA*

124. Tele2 heeft in haar zienswijze gesteld dat over de verschillende door Tele2 gehanteerde werkwijzen afspraken zijn gemaakt met de OPTA in het kader van het WLR-proces. De Consumentenautoriteit dient daarmee volgens Tele2 in de onderhavige procedure rekening te houden. De Consumentenautoriteit merkt dienaangaande het volgende op.
125. Zoals overwogen in randnummer 8 zijn in het 'Totaalpakket aan maatregelen ter verbetering van het WLR-proces' een aantal inspanningsverplichtingen vastgelegd. Er zijn in dit verband, met uitzondering van de afspraak over de bedenktijd in de bevestigingsbrief, geen concrete afspraken met de OPTA en andere WLR-partijen gemaakt ten aanzien van de toepasselijkheid of uitleg van wettelijke bepalingen van de regels inzake Koop op Afstand of het juridische moment waarop de overeenkomst tot stand zou zijn gekomen. De enkele omstandigheid dat dit WLR-overleg met OPTA heeft plaatsgevonden is geen reden de boete te matigen.
126. Zoals overwogen in randnummer 35 is het de Consumentenautoriteit niet gebleken dat OPTA de door Tele2 toegestuurde callscripts heeft beoordeeld of goedgekeurd. Derhalve is dit geen omstandigheid die tot een boeteverlaging leidt.

##### *Door Tele2 doorgevoerde aanpassingen in haar handelwijze*

127. Zoals aangegeven in randnummer 101 heeft Tele2 op 14 januari 2009 de Consumentenautoriteit aangegeven bereid te zijn om naast het doorvoeren van de gevraagde wijzigingen, een nader af te stemmen toezegging te doen. Tele2 heeft in haar zienswijze aangegeven naar aanleiding van het rapport verschillende aanpassingen te hebben doorgevoerd in haar callscripts, bevestigingsbrieven en algemene voorwaarden en heeft de doorgevoerde wijzigingen aan de Consumentenautoriteit overgelegd.<sup>39</sup>
128. De Consumentenautoriteit merkt op dat bij de bepaling van de hoogte van de boetes zoals aangegeven in randnummer 122 rekening is gehouden met de duur van de overtreding. Zoals aangegeven heeft de Consumentenautoriteit verschillende overtredingen vastgesteld met

---

<sup>39</sup> Zie stuk 106/85.

betrekking tot de werkwijzen A, B, C, D, en E in de periode januari 2007 tot en met maart 2008. De aanpassingen die Tele2 na het rapport, derhalve na 24 december 2008, heeft doorgevoerd met betrekking tot nieuwe campagnes kunnen dan ook niet tot een verlaging van de boetes leiden zoals aangegeven in randnummer 122. Met deze omstandigheid is - zoals aangegeven in randnummer 101 - wel rekening gehouden bij de overweging om geen last onder dwangsom op te leggen.

*Tussenconclusie met betrekking tot boeteverlagende omstandigheden*

129. De Consumentenautoriteit meent dat er geen boeteverlagende omstandigheden zijn die aanleiding geven de in randnummer 122 genoemde boetes te verlagen.

## 9.5 Boetevaststelling

130. De Consumentenautoriteit legt derhalve boetes op van:

EUR 25.000,- voor de overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang van het telefoongesprek);

EUR 30.000,- voor de overtredingen van:

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de bedenktijd);
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);

EUR 15.000,- voor de overtredingen van:

- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs)
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst).

## 10 Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) stelt vast dat een overtreding is begaan van:
- artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang gesprek);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder e, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen wijze van betaling);
  - artikel 8.5, tweede lid, van de Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto artikel 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bezoekadres bij nakoming koop op afstand).
- b) rekent de onder a) genoemde overtredingen toe aan Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Diemen;
- c) legt drie boetes op van totaal EUR 70.000,- voor de overtredingen van:
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46h, eerste lid, juncto 7:46i, eerste lid, BW (meedelen commercieel oogmerk bij aanvang telefoongesprek)
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen prijs)
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder i, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de minimale duur van de overeenkomst);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (tijdig meedelen van de toepasselijkheid van de ontbindingsmogelijkheid);
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, aanhef en onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto 7:46i, eerste lid, BW (vermelden bedenktijd bij nakoming van de koop op afstand).

's Gravenhage, 23 maart 2009

w.g. mw. drs. M.E. Hulshof  
de Consumentenautoriteit

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.*

De boetes dienen binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer 30.00.32.706 ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.

### Bijlage beschrijving werkwijzen bij werving WLR-klienten

In deze bijlage wordt beschreven welke werkwijzen Tele2 bij het werven van WLR-klienten heeft gehanteerd. Op grond van de door Tele2 verstrekte gegevens worden vijf verschillende werkwijzen voor het werven van klienten onderscheiden, naar gelang de verschillende soorten schriftelijke informatie die Tele2 vooraf aan CPS-klienten heeft gestuurd en/of de verschillende callscripts die bij de telefonische verkoopgesprekken zijn gehanteerd. Deze werkwijzen worden hierna (en in het besluit) aangeduid met werkwijze A, B,C, D en E.

#### Werkwijze A

Bij werkwijze A stuurde Tele2 aan 225.000 van haar CPS-klienten een brief<sup>40</sup> waaraan een antwoordkaart was gehecht. De brief ging vergezeld van een folder<sup>41</sup> met aanvullende informatie over de aanbieding. De aanhef van deze brief luidde als volgt: *“Het is zover! Eindelijk kan Tele2 uw abonnement voor vaste telefonie overnemen van KPN. Voortaan krijgt u al uw abonnements- en gesprekskosten op één Tele2 rekening. Een stuk gemakkelijker en overzichtelijker!”*

In de brief werd aangegeven dat de klient met het BelGratis Weekend-abonnement voor € 18,- per maand elk weekend gratis kan bellen naar alle vaste nummers in Nederland. Achter het woord “Nederland” is een asterisk (\*) geplaatst. De asterisk verwees naar de kleine lettertjes rechts onderaan de antwoordkaart, waar staat vermeld: *“M.u.v. betaalde internet- en servicenummers en betaalde extra diensten zoals doorschakelen en nummerweergave.”* Aangegeven wordt dat de klient met dit abonnement de rest van de week tegen de *“lage Tele2 gesprekstarieven”* belt. Voor informatie over andere mogelijke pakketten wordt de klient verwezen naar de bijgevoegde folder.

De brief vermeldde voorts dat de consument zich kan aanmelden door de antwoordkaart in te vullen en op te sturen. Verder werd aangekondigd dat de consument een schriftelijke bevestiging van de aanmelding zal ontvangen en dat Tele2 het huidige KPN-abonnement van de klient automatisch overneemt, inclusief eventuele extra diensten, zoals doorschakelen en nummerweergave. Onderaan de brief werd een gratis telefoonnummer vermeld.

De antwoordkaart<sup>42</sup> die aan de brief is gehecht, luidde als volgt:

**“Antwoordkaart**  
[VERTROUWELIJK]

De folder die met de brief is meegestuurd had als titel: *“Welkom bij Tele2 Vaste Telefonie. Belangrijke informatie over uw BelGratis telefonie abonnement”*. In deze folder werd uiteengezet dat er drie abonnementen zijn waaruit de klient kan kiezen en wordt per abonnement aangegeven wat de gesprekstarieven per minuut zijn op verschillende momenten van de week.

Verder bevatte de folder informatie over het inschakelen van de Voicemail van Tele2 en wordt een antwoord gegeven op de volgende *“veelgestelde vragen over vaste telefonie van Tele2”*.

<sup>40</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100044.

<sup>41</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100045 tot en met 00106010100048.

<sup>42</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100044.

- *Wanneer krijg ik mijn eerste totale Tele2 rekening?*
- *Blijven de Kortingsnummers bestaan?*
- *Blijven de huidige Voordeelpakketten van Tele2 bestaan?*
- *Kan ik nog met andere CPS-aanbieders bellen als ik mijn abonnement bij Tele2 neem?*
- *Ik heb nummerweergave/ wisselgesprek bij KPN, wat gebeurt hiermee?*
- *Mijn ADSL abonnement (Planet Internet/ XS4all) / Telefoontoestelhuur staat op mijn KPN factuur, neemt Tele2 dit ook over?*
- *Aan wie kan ik mijn verhuizing doorgeven?*

### **Werkwijze B**

Bij werkwijze B stuurde Tele2 bij de reguliere facturen van CPS-klienten een reclamefolder<sup>43</sup>. Bovenaan deze folder stond in grote letters de tekst: *“Liever alles op één rekening?”* en daaronder stond: *“Eindelijk kan Tele2 je KPN-abonnement voor vaste telefonie overnemen! Kies het BelGratis abonnement dat het beste bij je past.”*

In de folder werden de abonnementstarieven van de verschillende abonnementen opgesomd en werd aangegeven wanneer de klant per abonnement gratis kan bellen en voor welke nummers dit gold. In kleine lettertjes onderaan de eerste pagina stond vermeld dat de abonnementsduur 1 jaar bedraagt. Op de tweede pagina werden de volgende *“Veelgestelde Vragen over Tele2 BelGratis”* beantwoord:

- *Wat verandert er aan mijn abonnement?*
- *Wat moet ik doen om mij aan te melden voor BelGratis?*
- *Betaal ik een starttarief?*
- *Wat gebeurt er met de overige beltarieven?*
- *Wat gebeurt er met mijn kortingsnummers?*
- *Ik wil internet plus bellen in één voordelig pakket. Kan dat ook?*
- *Kan ik tussentijds overstappen naar een ander belpakket?*

Het antwoord op de *“veelgestelde”* vraag: *“Wat moet ik doen om mij aan te melden voor BelGratis?”* luidde: *“Bel 0800-0039 om je direct aan te melden. Tele2 regelt de rest voor je. Jouw huidige KPN-abonnement wordt door Tele2 overgenomen. Dit hoeft je dus niet zelf op te zeggen”*.

Onderaan beide pagina's bevond zich de vetgedrukte tekst: *“Bel 0800-0039”*.

Tele2 heeft [tussen de 5.000 en 20.000] van de CPS-klienten die deze folder hebben gekregen nagebeld waarbij zij het volgende callscript<sup>44</sup> hanteerde:

*“Goede<dagdeel> u spreekt met <voornaam achternaam> van de klantenservice van Tele2. Spreek ik met <de heer / mevrouw naam klant>?”*

*Fijn dat ik u aan de lijn heb!*

<sup>43</sup> Zie stuk106/10, p. 00106010100040 tot en met 00106010100043.

<sup>44</sup> Zie stuk106/10, p. 00106010100059 tot en met 00106010100060.

*Ik bel u omdat op dit moment al klant bent bij Tele2 voor de voordelige gesprekskosten, dat klopt toch? Wij hebben u vorige week een brief gestuurd omdat u vanaf juli 2007 ook de abonnementskosten voor de vaste telefoon aan Tele2 kunt betalen. U ontvangt dan nog maar 1 rekening voor uw vaste telefoniekosten. Komt het gelegen dat ik u daar nu wat vragen over stel?*

*<Nee - > maak een terugbelafpraak>*

*<Ja -> dat is fijn om te horen>*

*[VERTROUWELIJK]*

*Graag willen wij deze overeenkomst nog even mondeling met u vastleggen.*

*[VERTROUWELIJK]*

*START VOICELOG*

*[VERTROUWELIJK]*

*Gaat u ermee akkoord dat wij gedurende minimaal 12 maanden naast de gesprekskosten ook uw abonnementskosten automatisch incasseren?*

*[VERTROUWELIJK]*

*STOP VOICELOG*

*Indien u, ondanks alle voordelen van Tele2 Belgratis weekend, toch nog wilt afzien van deze dienst, kunt u binnen 7 werkdagen alsnog contact met ons opnemen.*

*[VERTROUWELIJK]*

### **Werkwijze C**

Bij werkwijze C stuurde Tele2 verschillende direct mailings in de vorm van op naam gestelde brieven aan CPS-klanten. De brieven<sup>45</sup> die in april 2007 aan [tussen 5.000 en 15.000] van haar CPS-klanten zijn gestuurd, luiden als volgt:

*[VERTROUWELIJK]*

De inhoud van de brief<sup>46</sup> die Tele2 in mei 2007 aan [tussen 60.000 en 110.000] van haar CPS-klanten heeft gestuurd is gelijk aan de inhoud van de brief die in bovenstaand kader is weergegeven, tot en met de alinea onder de vetgedrukte tekst "*U hoeft niets te doen!*", zij het dat de in de brieven van de maand mei, "*juli*" wordt genoemd als het moment vanaf wanneer Tele2 de abonnementskosten in rekening zal brengen. Na deze alinea volgt in de brief van mei de volgende tekst: "*In de week van 14 mei bellen wij om uw goedkeuring hiervoor vast te leggen op tape zoals u destijds ook gedaan heeft*". Het slot van de brief is weer gelijk aan de brief die hierboven in het kader is weergegeven.

<sup>45</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100049.

<sup>46</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100050 tot en met 00106010100051.

De inhoud van de brieven die Tele2 in juni 2007<sup>47</sup> aan [tussen 75.000 en 125.000] van haar CPS-klanten en in juli 2007<sup>48</sup> aan [tussen 90.000 en 150.000] van haar CPS-klanten heeft verstuurd, is voor een deel gelijk aan de hiervoor beschreven brieven. De brieven wijken af op de volgende onderdelen. De alinea onder de regel *“- Uw abonnements- en gesprekskosten overzichtelijk op één rekening”*, luidde als volgt: *“U heeft enige tijd geleden gekozen om te bellen met Tele2. Op dat moment was het nog niet mogelijk om ook uw abonnementskosten voor vaste telefonie in rekening te brengen. Voor uw gemak willen wij graag uw abonnement voor vaste telefonie overnemen van KPN. U krijgt dan voortaan uw abonnements- en gesprekskosten op één gespecificeerde Tele2 rekening.”*

Verder volgt na de vetgedrukte tekst *“U hoeft niets te doen!”* in de brieven van juni en juli 2007 het volgende:

*“Wij nemen in de week van [...] telefonisch contact met u op voor uw officiële goedkeuring. Stemt u er mee in dat wij voortaan uw abonnementskosten gaan incasseren, dan zorgen wij ervoor dat uw huidige abonnement bij KPN – inclusief eventuele extra diensten – automatisch wordt omgezet naar Tele2. Ongeveer twee maanden na de omzetting ontvangt u geen factuur meer van KPN voor de abonnementskosten.*

*Als u nu al weet dat u niet wilt dat Tele2 voortaan uw abonnementskosten in rekening brengt, dan kunt u ons ook zelf bellen op telefoonnummer 0900-1602 001 (lokaal tarief). U blijft dan gewoon bellen tegen de lage Tele2 tarieven. Let wel, u profiteert dan niet van de lagere abonnementskosten met gratis bellen in het weekend.*

*Heeft u nog vragen over deze brief? Neem dan contact op met één van onze medewerkers via 0900-1602 001 (lokaal tarief).”*

Tele2 heeft aangegeven dat zij alle klanten die deze brieven hebben gekregen nagebeld waarbij zij voor het telefoongesprek met deze klanten het callscript hanteerde dat hiervoor onder werkwijze B is weergegeven en dat zij vanaf eind mei 2007 een aangepaste tekst voor de voicelog hanteerde.<sup>49</sup> De aangepaste tekst luidde als volgt:

<b>Voicelog [VERTROUWELIJK]</b>		
1		<i>Start de opname</i>
2	<i>Graag vat ik onze afspraak nog even kort samen. Dit deel van het gesprek wordt opgenomen, zodat ook u altijd kunt terugvallen op deze afspraak.</i> [VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
3	[VERTROUWELIJK] <i>De contractduur is 1 jaar</i> [VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
4	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
5	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
6	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
7	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]

<sup>47</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100052 tot en met 00106010100053.

<sup>48</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100054 tot en met 00106010100055.

<sup>49</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100087 tot en met 00106010100089 en stuk 106/33.

8	[VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]
9	Binnen nu en een week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van deze mondelinge overeenkomst. U heeft dan de mogelijkheid om binnen 7 dagen van deze overeenkomst af te zien. [VERTROUWELIJK]	[VERTROUWELIJK]

### Werkwijze D

Bij werkwijze D verstuurde Tele2 aan [tussen 100.000 en 250.000] van haar CPS-klanten een reclameboodschap in de vorm van een brief, waarvan de standaardtekst aan de Consumentenautoriteit is verstrekt.<sup>50</sup> In deze brief biedt Tele2 het BelGratis weekend-abonnement aan voor € 16,- per maand. De brief luidde verder als volgt:

[VERTROUWELIJK]

De klanten die deze brief hadden ontvangen zijn nagebeld waarbij het volgende callscript werd gehanteerd:<sup>51</sup>

[VERTROUWELIJK]

Goede[dagdeel], U spreekt met [naam agent] van de klantenservice van Tele2.

Ik ben op zoek naar de heer of mevrouw [tussenvoegsels] [achternaam].

Fijn dat ik u spreek meneer/mevrouw [tussenvoegsels] [achternaam].

(laat een stilte vallen, zodat de klant ook jou kan begroeten!)

(ga nu het gesprek aan)

U belt al jaren met onze voordelige gesprekstarieven, toch? Bent u tevreden over de kwaliteit van de vaste telefonie die u bij ons heeft. (praat even met de klant mee, zorg dat de klant zich gemakkelijk en gewaardeerd voelt)

Mede door u bestaat Tele2 inmiddels tien jaar! Vandaar dat wij u willen laten mee profiteren van onze verjaardag en u een speciale verjaardagskorting kunnen geven.

Op dit moment betaald u 18 euro per maand aan KPN voor uw abonnement, dat klopt toch?

Dat is goed om te horen! Heeft u een moment de tijd?

Heeft tijd-> AANBOD

Geen tijd -> TERUGBEL 1

#### AANBOD

Omdat Tele2 10 jaar bestaat, mag ik u nu extra voordelig uw abonnementskosten bij Tele2 onder

<sup>50</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100056.

<sup>51</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100061 tot en met 00106010100065.

*laten brengen. U betaalt slechts 16 euro per maand voor uw abonnement, dus u bespaart flink op uw abonnementskosten.*

*Dit heeft vele voordelen voor u:*

*U krijgt alles overzichtelijk op één rekening*

*U blijft bellen zoals u gewend bent*

*en in het weekend gaat u gratis bellen naar alle vaste bestemmingen*

*Verder regelen wij alles voor u!*

*Zal ik dat voor u in orde maken meneer/mevrouw [tussenvoegsels] [achternaam]?*

*[VERTROUWELIJK]*

Uit de maatregelen ter verbetering van het WLR-proces volgt dat het vereist is om de wilsuiting van de consument vast te leggen in een voicelog.<sup>52</sup> Tele2 heeft in haar zienswijze ook aan het vereiste van de voicelog gerefereerd.<sup>53</sup> De Consumentenautoriteit gaat er om die reden vanuit dat Tele2 ook bij werkwijze D de voicelogtekst hanteerde zoals die ook bij werkwijze C na mei 2007 werd gehanteerd.

### **Werkwijze E**

Bij werkwijze E belde Tele2 [tussen 5.000 en 15.000] van haar WLR-klienten met een aanbod voor contractverlenging waarbij het volgende callscript werd gehanteerd:<sup>54</sup>

*“Goedemorgen / middag / avond U spreekt met [voor en achternaam] van Tele2.*

*Heel fijn dat ik u spreek / tref, mijnheer of mevrouw [noem naam klant]. Komt het gelegen dat ik u even bel?*

*Volgens onze gegevens maakt u gebruik van **Tele2 BelGratis Weekend, Tele2,***

***Tele2 BelGratis Avond Weekend, Tele2 BelGratis Altijd.** Klopt dat?*

*Goed/ fijn om te horen. Hoe bevalt het mevrouw/ mijnheer [noem naam klant]?*

*Sinds een jaar betaalt u de abonnementskosten aan Tele2, is die wijziging makkelijk verlopen?*

***NEE** Wat vervelend om te horen. U kunt uiteraard altijd contact opnemen met onze klantenservice en die kunnen u verder helpen. 09002411602*

***JA** Fijn om te horen dat u tevreden bent. Voor Tele2 is het uiteraard erg belangrijk dat u tevreden blijft en dat u blijft bellen met de voordelige gesprekstarieven van Tele2. Ik kan u nu als trouwe klant **10 uur gratis bellen geven, 2 euro per maand korting geven, 10 euro cadeau doen** als u weer een jaar gebruik blijft*

<sup>52</sup> Zie stuk 106/77.

<sup>53</sup> Zie stuk 106/73, randnr. 13.

<sup>54</sup> Zie stuk 106/10, p. 00106010100066 en 00106010100068.

*maken van Tele2. Zal ik dat voor u in orde maken?*

[VERTROUWELIJK]

*Voicelog*

[VERTROUWELIJK]

Uit de scherminstructies die de toezichthoudende medewerkers bij het bedrijfsbezoek hebben meegenomen blijkt dat bij werkwijze E de volgende instructies bij het opnemen de voicelog werden aangegeven<sup>55</sup>:

*"Graag vat ik onze afspraak nog even kort samen. Dit deel van het gesprek wordt opgenomen, zodat ook u altijd kunt terugvallen op deze afspraak.*

[VERTROUWELIJK]

*De contractsduur is 1 jaar*

[VERTROUWELIJK]

*Binnen nu en een week ontvangt u een schriftelijke bevestiging van deze mondelinge overeenkomst. U heeft dan de mogelijkheid om binnen 7 dagen van deze overeenkomst af te zien.*

[VERTROUWELIJK]

### **Bevestigingsbrieven**

Tele2 heeft aangegeven dat zij aan alle klanten met wie een overeenkomst met betrekking tot vaste telefonie is gesloten een bevestigingsbrief en de Algemene Voorwaarden voor een vaste telefonie-aansluiting van Tele2 heeft gestuurd. De inhoud van deze bevestigingsbrieven is steeds hetzelfde geweest, alleen variërend voor wat betreft de aanduiding van het pakket waarvoor de klant heeft gekozen en het daarbij behorende abonnementsstarief (afhankelijk van de geldende actie).<sup>56</sup>

De bevestigingsbrief voor klanten die voor het BelGratis Weekend abonnement hebben gekozen luidde als volgt:<sup>57</sup>

[VERTROUWELIJK]

*Wilt u, ondanks alle voordelen van BelGratis Weekend, toch afzien van onze service, dan kunt u binnen 7 werkdagen na dagtekening van deze brief uw aanmelding ongedaan maken via 0900-1602001 (lokaal tarief).*

[VERTROUWELIJK]

<sup>55</sup> Zie stuk 106/10, p. 0010601010074 tot en met 00106010100077.

<sup>56</sup> Zie stuk 106/10, p. 0010601010090 tot en met 00106010100097.

<sup>57</sup> Zie stuk 106/10, p. 0010601010090.

De klanten die een overeenkomst voor verlenging van hun WLR-abonnement hebben gesloten volgens werkwijze E hebben een brief ter bevestiging daarvan gekregen.<sup>58</sup> In de brieven wordt aangegeven voor welke wijziging de klant heeft gekozen, wat het abonnementstarief is en welke korting de klant krijgt. Vermeld wordt dat de contractsduur 12 maanden is. Voor de actievoorwaarden wordt in de brieven verwezen naar [www.tele2.nl](http://www.tele2.nl). Verder wordt in de brieven vermeld dat de klant, indien hij wil afzien van de wijziging, binnen 7 dagen na dagtekening van de brief de wijziging ongedaan kan maken via 0900-1602001, tegen lokaal tarief. Voor het geval de klant nog vragen heeft wordt hij verwezen naar de klantenservice van Tele2.

---

<sup>58</sup> Zie stuk 106/10, p. 0010601010098 tot en met -0106.