

Hoofdpijnen Klantrelatie Commissie

Inleiding

In artikel 3 van de (concept) Code Telemarketing 2020 staat dat een adverteerder voor ieder telemarketinggesprek met klanten/donateurs met behulp van een balancing test moet afwegen binnen welke termijn telemarketinggesprekken kunnen worden gevoerd. Deze balancing test moet schriftelijk worden vastgesteld. Met een balancing test kan worden aangetoond dat de termijn waarbinnen een klant/donateur gebeld mag worden overeenkomt met de aard van de overeenkomst/dienst/het product en de verwachting van de klant.

Er geldt een maximumtermijn van 3 jaar. Deze termijn vangt aan na afloop van een lopende dienstenovereenkomst, donateurschap of na laatste afname van een product.

Een uitzondering op de maximumtermijn van 3 jaar kan worden aangevraagd bij de **Klantrelatie Commissie**. Deze aanvraag moet onderbouwd zijn met behulp van de balancing test.

De samenstelling, bevoegdheid en procedures van de **Klantrelatie Commissie** worden vastgelegd in een nadere regeling. Ook de criteria waaraan een onderbouwd verzoek moet voldoen, worden in deze nadere regeling vastgelegd.

Contouren nadere regeling

- **Benoeming**

Op basis van de nadere regeling zal moeten worden bepaald door wie de voorzitter en leden van de Klantrelatie Commissie worden aangewezen. Tevens zullen in de nadere regeling de benoemingstermijn en eventuele verlenging moeten worden opgenomen.

- **Samenstelling**

De Klantrelatie Commissie zal bestaan uit 3 leden: een onafhankelijke voorzitter en 2 leden.

Er zullen profielen moeten worden opgesteld voor de voorzitter en leden, waaruit voldoende is geborgd dat de Commissie onafhankelijk oordeelt over uitzonderingsverzoeken.

In elk geval zal een voorzitter niet representant mogen zijn van of betrokken zijn bij één van de in de SRC deelnemende dan wel één van de daarbij aangesloten organisaties. Alle leden oordelen zonder last of ruggespraak.

- **Bevoegdheid**

De Klantrelatie Commissie is bevoegd om op initiatief van (of namens) een adverteerder te toetsen of er op basis van een onderbouwd verzoek (incl. balancing test) die voldoet aan de daartoe gestelde criteria een uitzondering op de maximale klantrelatietermijn van 3 jaar aanvaardbaar is. Dit criteria moeten nader worden uitgewerkt.

Als de Commissie voldoende grond ziet voor een dergelijke uitzondering, dient zij dit zorgvuldig en gemotiveerd uit te leggen. De Commissie doet uitspraak in de vorm van een voor de indienende partij finaal advies. Er bestaat dus geen mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen het advies van de Commissie.

Er dienen uitzonderingen te worden geformuleerd voor wanneer de Commissie niet bevoegd is om een advies te geven (bijvoorbeeld als er een rechtszaak aanhangig is over de lengte van de termijn).

- **Geheimhouding**

Een ieder die op welke wijze dan ook betrokken is bij de werkzaamheden van de Klantrelatie Commissie is geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem/haar

bij de behandeling van een uitzonderingsverzoek ter kennis zijn gekomen.

- **Procedures**

Een adverteerder zal een gemotiveerd schriftelijk verzoek moeten indienen, waarbij in elk geval de balancing test dient te worden overlegd. De Commissie zal binnen een vaste termijn uitspraak doen en oordelen of een uitzondering op de maximumtermijn van 3 jaar gerechtvaardigd is. Zo nodig kan om een nadere mondelinge toelichting worden gevraagd.

De mogelijkheid van wraking en verschoning dient in de nadere regeling te worden opgenomen. De vergaderingen vinden plaats op een neutrale locatie, bijvoorbeeld ten kantore van de Stichting Reclame Code.

- **Ondersteuning/secretariaat**

De vergaderingen en uitspraken van de Commissie worden voorbereid en ondersteund door een (of meerdere) speciaal hiertoe aangewezen secretaris(sen). Deze secretaris kan tevens werkzaam zijn bij één van de in de SRC deelnemende organisaties, mits voldoende is gewaarborgd dat deze zich houdt aan de geheimhoudingsplicht en voldoende bekwaam is om als secretaris te functioneren.

- **Kosten**

De kosten voor de Klantrelatie Commissie en het secretariaat dienen te worden vergoed door de adverteerders die een uitzondering op de maximale klanttermijn van 3 jaar aanvragen. De hoogte van de kosten voor het indienen van een uitzonderingsverzoek dienen nader te worden bepaald.

Overgangsfase

Als de Code Telemarketing 2020 onderdeel wordt van de Nederlandse Reclame Code en in werking treedt op een datum dat nog geen volledige uitvoering kan worden gegeven aan de nadere regeling van de Klantrelatie Commissie, dan kan tijdelijk de Privacy Autoriteit die door de DDMA wordt gefaciliteerd de rol waarnemen van Klantrelatie Commissie. Alle betrokken partijen streven ernaar deze overgangsfase zo kort mogelijk te houden en de nieuwe Klantrelatie Commissie z.s.m. te activeren.