

Vice-Eersteminister en  
Minister van Werk, Economie en  
Consumenten, belast met  
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et  
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et  
des Consommateurs, chargé du  
Commerce Extérieur

**PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS**  
Vice-Eersteminister en  
Minister van Werk, Economie en Consumenten,  
belast met Buitenlandse Handel

Maandag 16 april 2018

## **Kris Peeters lanceert Fraud Prevention Month in teken van frauduleuze commerciële telefoontjes**

Vice-eersteminister en minister van consumenten Kris Peeters lanceert de Fraud Prevention Month, een jaarlijkse sensibiliseringscampagne tegen consumentenbedrog. Dit jaar staat de campagne in het teken van frauduleuze telefoontjes.

Kris Peeters: "In 2017 ontvingen mijn diensten meer dan 5.400 meldingen over ondernemingen die op een opdringerige manier producten proberen te verkopen via telefoon. Daarnaast is er nog een groot 'dark number' van mensen die geen melding doen. Met deze campagne willen we consumenten helpen om frauduleuze commerciële telefoons te herkennen. Als de verkoper vaag blijft over wie hij is of het bedrijf waarvoor hij werkt, of als er weinig info wordt gegeven over het product, klopt er waarschijnlijk iets niet. Belangrijk is dat we voor deze campagne samenwerken met de sectorfederatie Contactcentres.be. Reguliere callcenters hebben er alle belang bij dat de rotte appels eruit worden gehaald. Daarnaast is ook de vzw Do Not Call Me betrokken. Wie helemaal geen reclame wenst te ontvangen via telefoon, kan zich inschrijven op de Bel-me-niet-meer-lijst van die vzw. Omdat de frauduleuze callcenters vaak in Nederland gevestigd zijn, wordt verder samengewerkt met het Europees Centrum voor de Consument. Bovendien heb ik ook aan de Nederlandse staatssecretaris voor economische zaken gevraagd om op korte termijn te overleggen over de problematiek."

De Economische Inspectie merkt de jongste jaren een toename van het aantal meldingen over ondernemingen die via de telefoon consumenten benaderen met een aantrekkelijk aanbod. Vaak gaat het over kortingsbonnen voor reizen of andere producten. Men stuurt dan een mail om te bevestigen, maar ook wanneer de consument niet ingaat op het aanbod, begint men facturen te sturen en worden agressieve incassobureaus ingeschakeld. Het is een vorm van oplichting die zich richt op de minst mondige mensen. Deze ondernemingen negeren ook de Bel-me-niet-meer-lijst.

In 2017 kwamen er bij het Meldpunt meer dan 5.400 meldingen binnen over dit soort oplichting. De consumenten in kwestie werden gemiddeld voor 90 à 100€ opgelicht, soms voor een pak meer. In totaal waren die meldingen goed voor een financieel verlies van 480.000 euro. Naast die bekende gevallen, is er ook nog een 'dark number' van mensen die geen melding doen. De totale schade is dus nog vele keren hoger.

### **Campagne**

De Fraud Prevention Month 2018 staat in het teken van die frauduleuze telefoontjes. De campagne wil consumenten bewust maken van het fenomeen en hen helpen bij het herkennen van dergelijke telefoontjes. Voor de campagne werkt de FOD Economie samen met het Europees Centrum voor de Consument, de sectorfederatie Contactcentres.be en DNCM (de vzw achter de bel-me-niet-meer-lijst). Via sociale media, de website [www.oplichtersaandelijn.be](http://www.oplichtersaandelijn.be) en via de websites van de partners worden tips & tricks verspreid die het verschil tonen tussen frauduleuze marketingtelefoontjes en gewone. Bovendien wordt een lijst gepubliceerd van onbetrouwbare televerkopers en incassobureaus, ondernemingen waarover de FOD Economie al klachten heeft ontvangen. De lijst kan consumenten helpen bij het beoordelen van een aanbieder, al betekent het uiteraard niet dat een onderneming die niet op de lijst staat zeker veilig is.

Hans Cleemput, Contactcentres.be: "Telemarketing, de verkoop van producten en diensten via de telefoon, gebeurt in ons land voor 95% op een kwalitatieve en wettelijke manier. Zowel de contact centers die in opdracht van een adverteerder bellen als de bedrijven die zelf intern aan telemarketing doen houden zich in grote mate aan de Wet op de Verkoop op Afstand en respecteren de Bel-Me-Niet-Meer Lijst. En hoewel het aantal klachten over frauduleuze praktijken slechts een klein percentage is binnen het totaal van de telemarketing in België, toch vinden ook wij dat het publiek goed ingelicht moet worden. Zo bestaat een legitieme telemarketing call uit drie belangrijke onderwerpen: de identificatie aan het begin van het gesprek, het samenvatten van wat er besproken is én een bevestiging van de gemaakte afspraken of verkoop."

Viviane Eeckman, vzw Do Not Call Me: "Bedrijven die zich bezighouden met dit soort phishing en andere frauduleuze calls bevinden zich vaak in het buitenland, maar als de adverteerder (de opdrachtgever van dit soort acties) zich richt op de Belgische markt, dan moet die ook de Bel-Me-Niet-Meer lijst respecteren. Wij willen dan ook nogmaals benadrukken dat het voor elk bedrijf een wettelijke verplichting is om voor elke outbound call actie de lijst te raadplegen en de eigen database te ontdubbelen tegenover de telefoonnummers op de Bel-Me-Niet-Meer lijst. Dat geldt ook voor B2B campagnes."

Karen Ghysels, Europees Centrum voor de Consument: "Vorig jaar was misleiding aan de telefoon goed voor 20 % van alle klachten die het Europees Centrum voor de Consument (ECC) België ontving. Deze klachten gingen allemaal over Nederlandse bedrijven. Belgische consumenten kunnen bij ECC terecht met vragen en klachten tegen bedrijven in een andere Europese lidstaat, en dus ook Nederland. ECC adviseert in de eerste plaats en stelt de consument gerust: hoewel telefonische verkoop geldig kan zijn, moeten de basisvereisten, zoals bv. duidelijke en verstaanbare informatie verstrekken, vervuld zijn. En dit gebeurde meestal niet. Een snel sprekende televerkoper overrompelt de consument en goochelt met woorden als gratis maar rept met geen woord over een aankoopverplichting. Als de consument een factuur en een brief van een incassobureau krijgt, panikeert hij vaak en is het de eerste taak van ECC om hem gerust te stellen.

De juristen van ECC staan telefonisch en schriftelijk ter beschikking van Belgische consumenten en er is veel informatie te vinden op de website [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be).”

### **Hoe telefoonoplichting herkennen en wat kan je eraan doen?**

Er zijn een aantal signalen die aangeven dat je met een malafide telefoonverkoper te maken hebt:

1. De verkoper maakt zich **niet duidelijk kenbaar**. Hij of zij blijft vaag over wie hij is en voor welk bedrijf hij werkt.
2. Het **aanbod is onduidelijk**. Er wordt weinig info gegeven over de eigenschappen, prijs of duur van de overeenkomst.
3. Er komt **geen schriftelijke bevestiging per mail of post**. Dat is nochtans verplicht bij televerkoop.

Wie toch slachtoffer is geworden, kan ook nog stappen ondernemen:

1. Mensen hebben een **bedenktijd van 14 dagen** vanaf het moment dat ze een bestelling ontvangen, het zogenaamde herroepingsrecht. De onderneming moet u hierover informeren. **Als men u hierover niet informeert voor het moment van de levering, dan wordt de herroepingstermijn verlengd met 12 maanden.**
2. Meld het frauduleuze telefoongesprek zeker aan de FOD Economie via <https://meldpunt.belgie.be>.
3. Als u slachtoffer bent geworden en een incassobureau eist een betaling, dan kan u deze **betwisten met een aangetekend schrijven**. Een incassobureau kan u enkel vragen om te betalen, maar niet dwingen.
4. Is er **geld van uw bankrekening gegaan zonder uw toestemming, contacteer dan zo snel mogelijk uw bank en betwist de domiciliëring**. Voor een betwisting van een betaling via uw kredietkaart, kan u terecht op [www.mijnkaart.be](http://www.mijnkaart.be)

### **Internationale samenwerking**

Naast de campagne om consumenten te sensibiliseren, pakt minister Peeters de frauduleuze bedrijven ook aan. Heel wat van de bedrijven achter dit soort frauduleuze praktijken, zijn in Nederland gevestigd. Daarom heeft minister Peeters de Nederlandse staatssecretaris voor Economische Zaken Mona Keijzer hierover aangeschreven. Minister Peeters wil op korte termijn een vergadering beleggen tussen de Belgische Economische Inspectie en de Nederlandse Autoriteit Consument en Markt, om dit probleem samen te kunnen aanpakken.