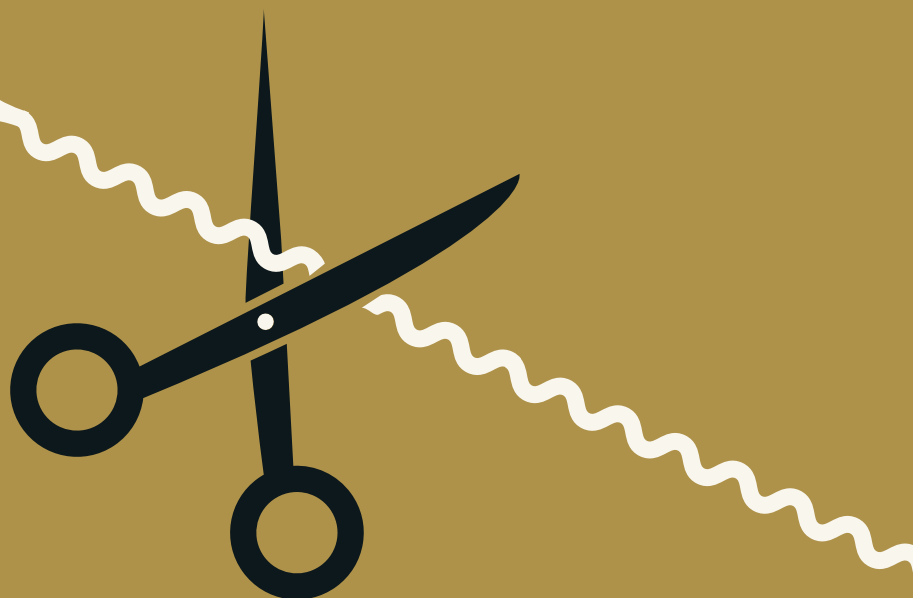


De nieuwe wet voor Telemarketing

Wat betekent dat voor mij?

In deze lesbrief leggen we het uit



Colofon

Met de lesbrief 'De nieuwe wet voor Telemarketing. Wat betekent dat voor mij?' kunnen taalvrijwilligers en taaldocenten laaggeletterden stap voor stap helpen bij het beter begrijpen van informatie over de nieuwe wet voor Telemarketing. In de lesbrief staat informatie over de nieuwe wet voor Telemarketing in eenvoudige taal, gecombineerd met vragen en opdrachten om samen te maken.

De lesbrief is ontwikkeld door Stichting Lezen en Schrijven. Deze uitgave is ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Ken je iemand die moeite heeft met lezen en schrijven of ken je iemand die anderen graag wil helpen als taalvrijwilliger?

Bel dan 0800 - 023 44 44 voor advies of ga naar www.lezenenschrijven.nl.

December 2021 © Stichting Lezen en Schrijven

Wat is telemarketing?



Sinds 1 juli 2021 is er een nieuwe wet.
Een nieuwe **wet voor telemarketing**.

Het woord **marketing** komt van market.
Dat is Engels voor markt.

Een markt is een plek waar je dingen kunt kopen en verkopen.
Telemarketing is dat iemand je iets wil verkopen aan de telefoon.
Of aan jou aan de telefoon vraagt of je geld wilt geven aan een goed doel.

Het gaat om:

- een product, bijvoorbeeld kleding of games
- een dienst, dat is bijvoorbeeld je elektriciteit of een verzekering
- een abonnement op bijvoorbeeld een krant, een tijdschrift of je telefoon
- een donatie, je geeft dan iets aan een goed doel

Hieronder staan wat situaties.

Kruis aan welke situatie telemarketing is. ✕

Je kunt meer dan 1 kruisje zetten.

- ☐ 1. Je koopt een broek in de winkel.
- ☐ 2. Iemand belt je met een aanbieding voor/korting op een telefoonabonnement.
- ☐ 3. Je koopt schoenen online/op de computer of smartphone.
- ☐ 4. Je belt met de schoenmaker of je schoenen klaar zijn.
- ☐ 5. De schoenmaker belt je dat je schoenen klaar zijn.
- ☐ 6. Iemand belt of je geld wilt geven voor de opvang van straathonden in Bulgarije.
- ☐ 7. De dokter belt met de uitslag van een test.
- ☐ 8. Je belt met de schilder om te vragen hoe duur het is om je huis te schilderen.
- ☐ 9. De glazenwasser belt jou.
Hij zegt dat het nu 20% goedkoper is om je ramen te laten wassen
- ☐ 10. Het UWV belt voor een controle.
Ze willen weten of je extra geld verdient met (vrijwilligers)werk.

Ben jij wel eens gebeld door iemand die iets wilde verkopen?

Of door iemand die vraagt of je geld wilt geven (doneren) aan een goed doel.

☐ Ja

☐ Nee (ga door naar bladzijde 5)

Zo ja:

- Welke organisatie heeft jou gebeld?
- Hoe ging dat?
- Wat heb je gedaan?
- Wat vond je ervan, dat je gebeld werd?

Wat vind je van telemarketing?

Hieronder zie je 6 personen.

Je ziet wat zij denken over telemarketing.

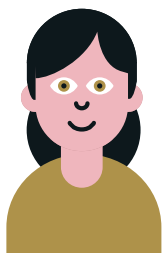
Ze hebben alle 6 een verschillende mening.

Met wie ben jij het het meeste eens?



Hassan:

‘Ik vind het prima om gebeld te worden.
Soms kun je bijvoorbeeld korting krijgen op een
abonnement.
Dat weet ik dan.’



Mieke:

‘Ik vind het prima om gebeld te worden.
Soms is de verkoper wel een beetje vervelend.
Dan lijkt het alsof ik iets moet. Maar dat is niet zo.
IK beslis.’



Nicolas:

‘Soms vind ik het vervelend als ik gebeld word.
Dan sta ik net in de winkel.
Als ze vragen: “Bel ik gelegen?”
Dan zeg ik: “Nee, het komt nu niet uit”.
Ze mogen me dan een andere keer terugbellen.’



Eva:

‘Ik vind het niet fijn om gebeld te worden.
Ik vind nee zeggen moeilijk.
En ze blijven altijd vragen.
Ik vind dat lastig.’



Kevin:

'Ik vind het niet fijn om gebeld te worden.
Ik laat me soms overhalen. Vooral bij goede doelen.
Dan vragen ze meer geld.
Soms heb ik daarna spijt.'



Zahra:

'Ik wil niets kopen via de telefoon.
Dan vragen ze: "Kom het uit dat ik bel?"
Dan moet ik nee zeggen.
En dan moet ik daarna ook zeggen ze niet mogen terugbellen.
Ik vind het maar lastig.'

Of denk je nog iets heel anders?

Vul dat dan hieronder in.

De nieuwe wet over telemarketing

De nieuwe wet voor telemarketing zegt dat een verkoper je niet zomaar mag bellen. Kijk eerst naar het filmpje.

Klik op: www.lezenenschrijven.nl/telemarketing

Wil je het filmpje op je telefoon bekijken?
Dan kun je ook de QR-code gebruiken.



Een QR-code gebruiken?

Kijk op de digitaalkaart hoe dat moet.

Wat vond je van het filmpje?

Is alles duidelijk geworden? Of heb je nog vragen?

Kijk naar het plaatje.
We gaan het hierover hebben.
Met wat extra informatie.



Je ziet op het plaatje een man met een schaar.

Wat doet deze man?

Wat denk je dat dat betekent?

De man zegt 'alleen met mijn toestemming'.

Wat betekent dat?

De regels voor telemarketing



Een bedrijf of organisatie mag dus niet zomaar bellen.

Dat mag alleen in deze situaties:

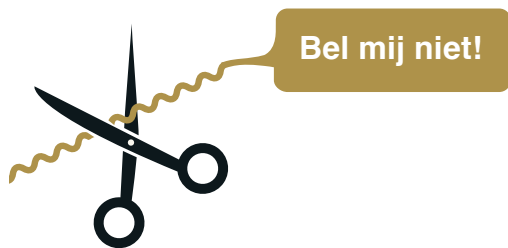
- Je hebt toestemming gegeven.
- Je bent klant of je bent klant geweest.
- Je geeft (doneert) aan een goed doel.
- Je doet vrijwilligerswerk voor een goed doel.
- Je bent naar een bijeenkomst geweest voor een goed doel.
- Je hebt een handtekening gezet bij een handtekeningactie.

Een verkoper mag dus niet zomaar bellen.

Jij moet daar toestemming voor geven.

Dit zijn daarvoor de regels:

- Je mag je niet gedwongen voelen om toestemming te geven.
- Het moet echt duidelijk zijn dát je toestemming hebt gegeven.
Soms koop je iets op de computer.
Dan kun je laten weten of je gebeld wilt worden.
Je zet dan een kruisje in een hokje.
Dat hokje mag niet al aangekruist zijn.
- Het moet duidelijk zijn waarvoor je precies toestemming geeft.
- Het moet net zo makkelijk zijn om je toestemming te stoppen als om je toestemming te geven.
- Je moet goede informatie krijgen voordat je toestemming geeft.
Bijvoorbeeld over aan wie je precies toestemming geeft om jou te bellen.



Maar misschien wil je niet gebeld worden.

Dat moet je dan meteen zeggen.

Je zegt dan: **Bel mij niet!**

Je hoeft daar geen reden voor te geven.

Het bedrijf of de organisatie mag jou dan niet meer bellen.



Hierboven zie je een plaatje van een soort stopbord met een handje.

Wat denk je dat dat betekent?

Je kunt op verschillende manieren zeggen dat je niet gebeld wilt worden.

Wat past bij jou om te zeggen?

Kruis aan wat bij jou past. ☒

Misschien passen meerdere antwoorden:

- ☐ 1. Bel mij niet.
- ☐ 2. Ik wil dat u mij niet belt.
- ☐ 3. Wilt u mij alstublieft niet bellen?
- ☐ 4. Ik heb er een hekel aan om gebeld te worden. Niet doen dus.
- ☐ 5. Zou u mij niet willen bellen?
- ☐ 6. Niet bellen graag!
- ☐ 7. _____
(vul hier in wat jij zou zeggen).

Hieronder zie je Tim en Coco.



Tim:

'Ik zeg soms nee tegen een verkoper aan de telefoon.
Dan leg ik ook uit waarom.
Dat moet.'



Coco:

'Ik zeg soms nee tegen een verkoper aan de telefoon.
Ik leg dan niks uit.
Dat hoeft ook niet.'

Ze praten over 'nee' zeggen tegen een verkoper aan de telefoon.

Wie heeft er gelijk?

Waarom denk jij dat de nieuwe wet voor Telemarketing er is?

Je kunt meer dan 1 antwoord kiezen. 

- ☐ 1. Veel mensen vonden het niet fijn om gebeld te worden door verkopers.
- ☐ 2. Veel mensen vonden het niet fijn om gebeld te worden voor goede doelen.
- ☐ 3. Je hoeft nu niks meer te doen, om niet gebeld te worden.

Niet meer gebeld worden?

Je kocht iets aan de telefoon.

Of hebt geld gegeven (gedoneerd) aan een goed doel.

Je hebt niet meteen gezegd: 'Bel mij niet'.

Dan mag je later gebeld worden.

Wil je dat niet meer?

Dan kun je dat zeggen.

Je zegt bijvoorbeeld:

'Ik wil dat u mij nooit meer belt.'

'Ik wil dat u mij NU uit de bellijst haalt.'

'Ik heb het recht van verzet.'

'Ik wil dat u met een brief of een e-mail laat weten dat u mij niet meer gaat bellen.'

De organisatie mag jou nu niet meer bellen.

Spijt van je aankoop via telemarketing

Heb je iets gekocht aan de telefoon?

Kreeg je een mooi aanbod?

Misschien ben je daar heel blij mee.

Misschien heb je later spijt van deze aankoop.

Lees de teksten.

Barry:

‘Ik wilde een nieuwe telefoon.

Dus toen die man belde, dacht ik Top! Dat is handig.

Hij had een mooie aanbieding. Dat leek me wel wat!

Die avond hoorde ik van mijn broer dat die telefoon helemaal niet goedkoop was.

Ik heb de volgende dag meteen gebeld.

Die vrouw aan de telefoon zei dat dat zo jammer was.

En dat het lastig was om de aankoop stop te zetten.

Ik heb gezegd dat ik het vervelend vond, maar dat ik de telefoon niet meer wil. En dat heeft ze geregeld.

Ik vond het geen makkelijk gesprek.

Maar ik ben blij dat ik het gedaan heb.’



Djamilla:

‘Ik werd gebeld met een aanbieding voor goedkopere elektriciteit. Ik heb ja gezegd en later had ik spijt.

Ik durfde eigenlijk niet goed te bellen.

Mijn buurman heeft me geholpen.

We hebben alles opgeschreven.

En we hebben het gesprek geoefend.

Ik heb gebeld en de afspraak stopgezet.

Ik heb ook meteen gezegd dat ze me niet meer mogen bellen. Dan kan dit niet meer gebeuren.’



Lin-Jin:

‘Mijn kinderen lezen graag de Donald Duck.

Vorig jaar heb ik een abonnement voor een jaar genomen.

Vorige week kreeg ik een telefoontje van iemand van de Donald Duck.

Ik kon met korting het abonnement verlengen.

Dit vond ik een goed idee.

Maar de kinderen vonden het minder leuk.

Ze vinden zichzelf te oud voor de Donald Duck.

Ze willen een abonnement op de KIJK.

Ik heb meteen teruggebeld.

En gezegd dat ik de Donald Duck niet meer wil.

Ik heb ook gevraagd of ze een aanbieding voor de KIJK hadden. En dat hadden ze.

Ik kon het abonnement veranderen.’



Wat vind je van de teksten?

Ben je het eens met deze mensen?

Wat vind je van hun oplossing?

Heb je zelf wel eens zoiets meegemaakt?

Spijt van je aankoop

Soms heb je spijt van je aankoop.
Je koopt iets aan de telefoon.
Op dat moment lijkt het mooi en goed.

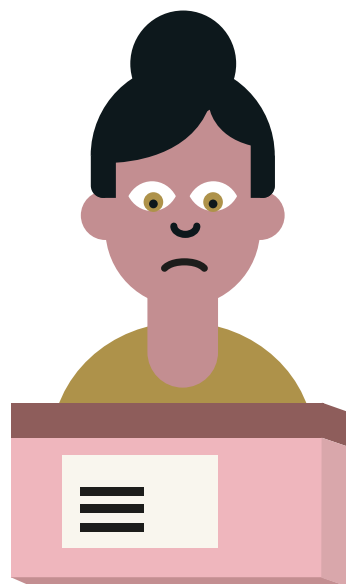
Maar later bedenk je dat het te duur is.
Of dat je het niet nodig hebt.
Of misschien begreep je het gesprek niet goed.
Misschien begreep de persoon aan de telefoon
jou niet goed.

Je mag nog beslissen dat je het toch niet wilt.

Je mag wat je hebt gekocht binnen 14 dagen stopzetten.
Binnen 14 dagen betekent van dag 1 tot en met dag 14.

Dit kan met alle dingen die je via de telefoon hebt gekocht of afgesproken.
En dit kan ook met alle dingen die je via internet hebt gekocht.
Dus een nieuwe verzekering, een andere energieleverancier, een abonnement.
Of als je iedere maand geld geeft (doneert) aan een goed doel.
Je hoeft niet te vertellen waarom.

Wat vind je daar van?



Hoe kun je je aankoop stopzetten?

Je belt binnen 14 dagen terug.

Je belt dan naar de organisatie of het bedrijf.

Je zegt dan dat je de aankoop niet meer wilt.

Je kunt zeggen:

‘Ik wil deze aankoop niet meer.’

‘Ik wil deze afspraak stopzetten.’

‘Ik heb me bedacht.’

‘Ik wil deze verzekering toch niet.’

De organisatie of het bedrijf moet dan jou je geld teruggeven.

Of de afspraak die jullie hebben gemaakt stopzetten.

De persoon aan de telefoon kan aan je vragen waarom.

Je hoeft hier geen antwoord op te geven.

Je kunt gewoon zeggen: ‘Dat wil ik niet zeggen.’

Of: ‘Ik ben van mening veranderd.’

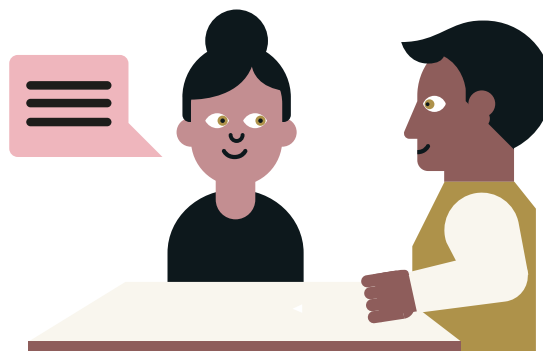
Vind je het lastig om dit te zeggen?

Dat is niet gek, dat vinden veel mensen lastig.

Het gesprek voorbereiden

Je kunt het gesprek vooraf oefenen.
Zelf, of met iemand anders.

Het is handig om vooraf wat dingen
klaar te leggen of op te schrijven.



Wat vind jij fijn?

- ☐ Alles eerst opschrijven en dan bellen.
- ☐ Het gesprek eerst zelf oefenen.
- ☐ Het gesprek met iemand anders oefenen.

Wil je het gesprek eerst oefenen?
Met wie?

Wil je het gesprek oefenen?

Dan kun je deze vragen gebruiken.

- Op welke datum ben je gebeld?
- Met wie heb je gesproken (misschien weet je dat nog)?
- Wat hebben jullie afgesproken?
- Om hoeveel geld ging het?
- Wil je ook dat ze je niet meer bellen?

Dan kun je dat ook meteen zeggen.

Een melding doen aan ACM ConsuWijzer

Wat doet ACM ConsuWijzer?

Je kunt een klacht doorgeven bij ACM ConsuWijzer van ACM.

Deze organisatie helpt mensen en bedrijven en organisaties om goed met elkaar om te gaan.

ACM ConsuWijzer geeft advies en informatie over wat mag en wat niet mag.

Ze kijken of organisaties en bedrijven zich aan de regels houden.

Dit doen ze ook voor de nieuwe wet voor telemarketing.

Geven veel mensen een klacht door over een bedrijf of organisatie?

Of is de klacht heel ernstig?

Dan gaat ACM ConsuWijzer met deze organisatie of bedrijf praten.

Soms gaat het niet goed

Je hebt geleerd over de nieuwe wet voor telemarketing.

Je mag dus niet meer zomaar gebeld worden.

Je mag ook wat je gekocht hebt nog stoppen binnen 14 dagen.

Soms gaat dit niet goed.

Je wordt dan toch gebeld.

Of je kan wat je gekocht of afgesproken hebt, niet stopzetten.

Je kunt dan je klacht doorgeven.



Wil je een klacht doorgeven aan ACM ConsuWijzer?

Dit kan via de computer op de website of via de telefoon.

Hoe zou jij je klacht willen doorgeven?

☐ Via de telefoon.

☐ Via de computer.

Een klacht doorgeven via de telefoon

Je kunt bellen naar ACM ConsuWijzer om je klacht door te geven.
Het telefoonnummer is 088 - 070 70 70.



Doe uw melding bij ACM ConsuWijzer

Denkt u dat een bedrijf zich niet aan de regels houdt? Meld dit bij ons via het formulier hieronder.

Meld u liever anoniem? Bel ons op 088 - 0 70 70 70.

Bedenk vooraf wat je wilt vertellen.

Je kunt vooraf opschrijven wat je wilt zeggen.

Je kunt daarvoor de punten uit deze lijst gebruiken.

Dit is de informatie die je moet geven aan ACM ConsuWijzer.

1. Wat is de naam van het bedrijf of de organisatie?

2. Door welk telefoonnummer ben je gebeld? Ben je gebeld op je 06-nummer?
Dan kun je in je telefoon zien welk nummer jou heeft gebeld.
Dit kun je vinden in je bel-geschiedenis. Schrijf dit nummer op.

3. Op welk telefoonnummer ben je gebeld?
Ben je op je 06-nummer gebeld? Of op je vaste telefoon?
Weet je het nummer niet uit je hoofd? Schrijf het dan eerst op.

4. Op welke datum ben je gebeld? Ben je op je 06-nummer gebeld?
Dan kun je in de telefoon zien wanneer je bent gebeld.
Dit kun je ook vinden in je bel-geschiedenis.

5. Waarover ben je gebeld?

Ging het over een abonnement?

Of wilde iemand je iets anders verkopen?

6. Heb je het bedrijf of de organisatie toestemming gegeven om je te bellen?

7. Heb je minder dan 3 jaar geleden iets gekocht, geld gegeven of vrijwilligerswerk gedaan bij dit bedrijf of de organisatie?

Zo ja, wat?

8. Heb je al eerder tegen het bedrijf of de organisatie gezegd dat ze je niet (meer) mogen bellen?

9. Heb je iets gekocht aan de telefoon?

☐ Ja

☐ Nee

Zo ja, wat heb je gekocht?

Heb je een brief of een e-mail gekregen waar je je handtekening op moest zetten?

☐ Ja

☐ Nee

10. Misschien heeft het ACM ConsuWijzer later nog vragen.

Mogen ze jou dan bellen?

☐ Ja

☐ Nee

Een klacht doorgeven via de computer

Je kunt je melding ook via internet doen.

Je doet dit met het formulier op de website van ACM ConsuWijzer.

Ga naar de website:

www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer

Klik dan op: 'Gebruik dan dit formulier'.



Je kunt op de website het formulier invullen.

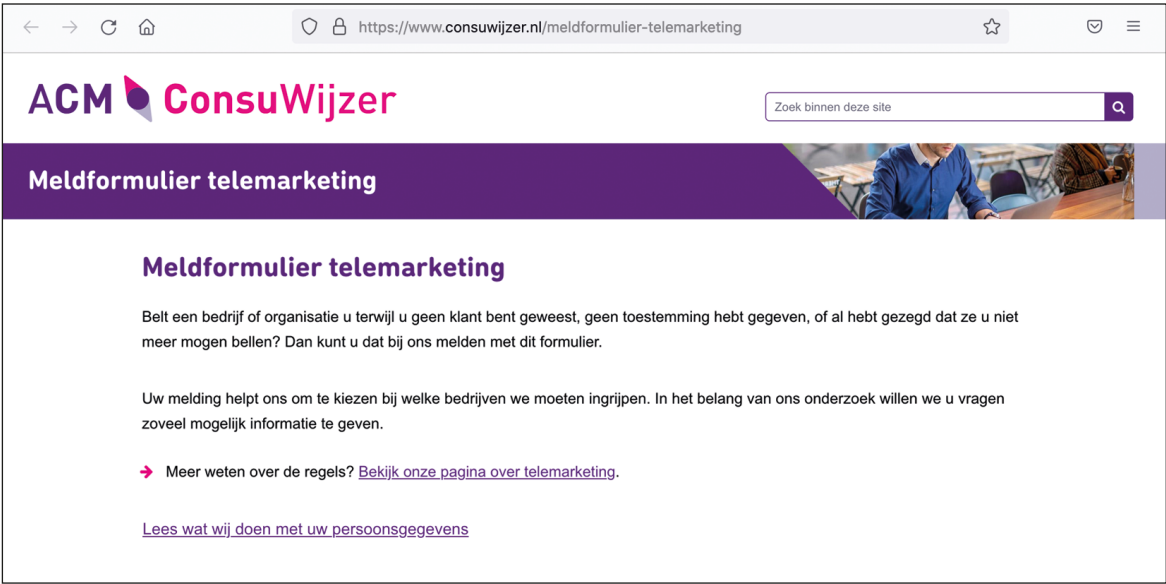
Het formulier bestaat uit 2 delen.

In het eerste deel geef je informatie over jezelf.

In het tweede deel geef je informatie over het bedrijf of de organisatie.

Uw persoonlijke gegevens

In het formulier moet je ook persoonlijke gegevens invullen.
Dit is informatie over jezelf.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.consuwijzer.nl/meldformulier-telemarketing>. The page header features the ACM ConsuWijzer logo and a search bar. The main heading is 'Meldformulier telemarketing'. Below this, the text explains that the form is for reporting telemarketing if you are not a customer, have not given consent, or have said no to being called. It states that the report helps the organization decide where to intervene. A link is provided to 'Bekijk onze pagina over telemarketing' and another to 'Lees wat wij doen met uw persoonsgegevens'.

ACM ConsuWijzer

Zoek binnen deze site

Meldformulier telemarketing

Belt een bedrijf of organisatie u terwijl u geen klant bent geweest, geen toestemming hebt gegeven, of al hebt gezegd dat ze u niet meer mogen bellen? Dan kunt u dat bij ons melden met dit formulier.

Uw melding helpt ons om te kiezen bij welke bedrijven we moeten ingrijpen. In het belang van ons onderzoek willen we u vragen zoveel mogelijk informatie te geven.

→ Meer weten over de regels? [Bekijk onze pagina over telemarketing.](#)

[Lees wat wij doen met uw persoonsgegevens](#)

Voorletters

Voorletters *

Dit zijn de eerste letters van je voornaam of voornamen als je er meer hebt.

Achternaam

Achternaam *

Vul hier je achternaam in.

Telefoonnummer

Telefoonnummer *

Soms hebben wij nog vragen over uw melding. Wij nemen dan contact met u op.

Je telefoonnummer moet je geven.
ACM ConsuWijzer wil jou misschien iets vragen over je klacht.
Ze kunnen je dan bellen.

E-mailadres

E-mailadres *

Wij gebruiken uw e-mailadres om uw melding te bevestigen.

ACM ConsuWijzer stuurt je een bevestiging per e-mail.
Dit betekent dat ze schrijven dat ze jouw klacht hebben ontvangen.

Uw melding over een bedrijf

In het formulier moet je invullen wat je klacht is.
Bedenk vooraf wat je wilt opschrijven.
Je kunt deze uitleg hiervoor gebruiken.
Dit is de informatie die je moet geven aan ACM ConsuWijzer.

Door welk bedrijf bent u gebeld?

Door welk bedrijf bent u gebeld? *

Hier vul je de naam van het bedrijf of de organisatie in.

Waarover bent u gebeld?

Waarover bent u gebeld? *

☐ Ze wilden mij iets verkopen

☐ Ze wilden dat ik lid werd van hun organisatie

☐ Ze wilden mijn steun of geld voor een goed doel

☐ Iets anders

Welk antwoord past het beste bij jouw situatie?

Staat er iets bij?

Klik dan op dat vakje.

Heb jij een andere situatie?

Dan klik je op 'iets anders'.

Door welk nummer bent u gebeld?

Door welk nummer bent u gebeld?

Als u het nummer niet meer weet mag u dit veld leeg laten.

Ben je gebeld op je 06-nummer?

Dan kun je in je telefoon zien welk nummer jou heeft gebeld.

Dit kun je vinden in je bel-geschiedenis.

Vul dan het nummer in.

Weet je het nummer niet meer?

Dan hoeft je niets in te vullen.

Op welk nummer bent u gebeld?

Op welk nummer bent u gebeld? *

Vul hier het telefoonnummer in waarop je gebeld bent.

Wanneer bent u gebeld?

Wanneer bent u gebeld? *

Maand ▾

Dag ▾

Jaar ▾



Ben je op je 06-nummer gebeld?

Dan kun je in de telefoon zien wanneer je bent gebeld.

Dit kun je ook vinden in je bel-geschiedenis.

Kies de datum.

Hebt u het bedrijf of de organisatie toestemming gegeven om u te bellen?

Hebt u het bedrijf of de organisatie toestemming gegeven om u te bellen? *

☐ Ja

☐ Nee

☐ Ik weet het niet

Klik op het antwoord dat bij jouw situatie past.

Hebt u minder dan 3 jaar geleden iets gekocht, een donatie gedaan of vrijwilligerswerk gedaan bij het bedrijf of de organisatie?

Hebt u minder dan 3 jaar geleden iets gekocht, een donatie gedaan of vrijwilligerswerk gedaan bij het bedrijf of de organisatie? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Ik weet het niet

Heb je in de laatste 3 jaar contact gehad met dit bedrijf of deze organisatie?
Bijvoorbeeld omdat je iets hebt gekocht.
Of je hebt geld gegeven (gedoneerd), of vrijwilligerswerk gedaan.
Weet je het niet, dan klik je op: 'Ik weet het niet'.

Hebt u tegen het bedrijf of de organisatie gezegd dat ze u niet (meer) mogen bellen?

Hebt u tegen het bedrijf of de organisatie gezegd dat ze u niet (meer) mogen bellen? *

- ☐ Ja, in een eerder telefoongesprek, of tijdens het geven van mijn telefoonnummer
- ☐ Ja, tijdens dit gesprek
- ☐ Nee
- ☐ Ik weet het niet

Klik op het antwoord dat bij jouw situatie past.

Mogen wij contact met u opnemen als we nog vragen hebben?

Mogen wij contact met u opnemen als we nog vragen hebben? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

ACM ConsuWijzer wil jou misschien iets vragen over je klacht.
Mogen ze jou dan bellen?

Heb je alles goed ingevuld?

Klik dan op 'Indienen'.

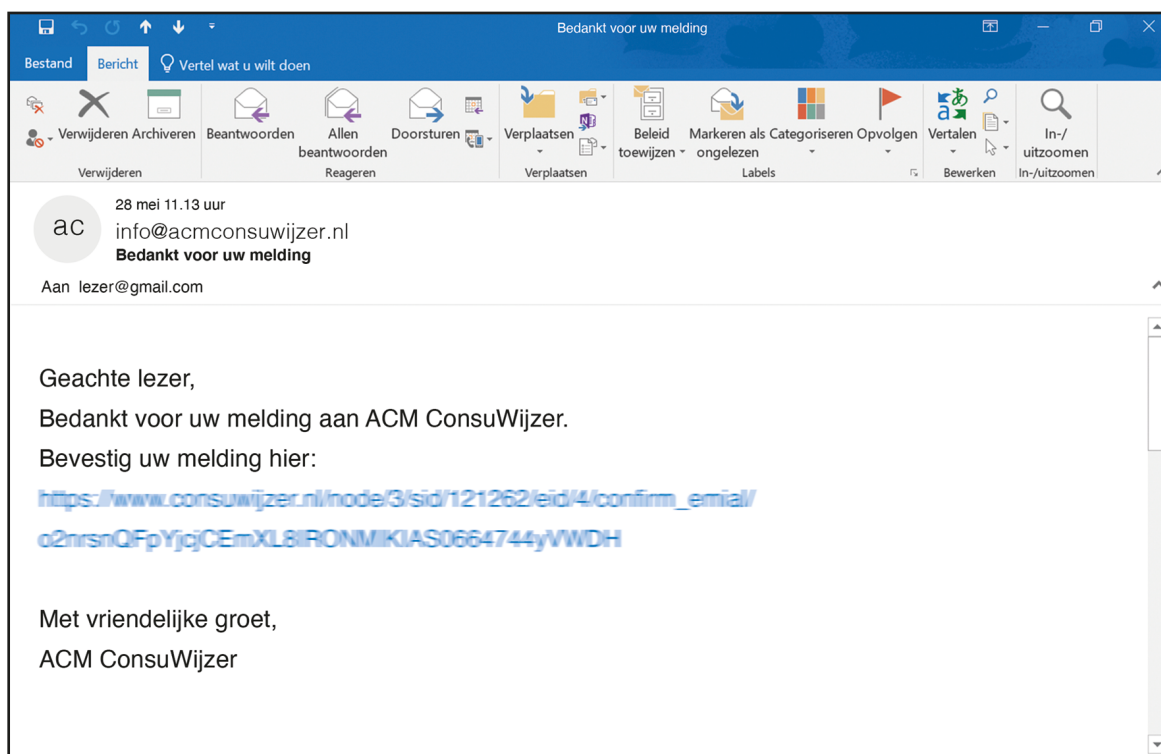
Indienen

Heb je het formulier ingevuld?

En heb je op 'indienen' geklikt?

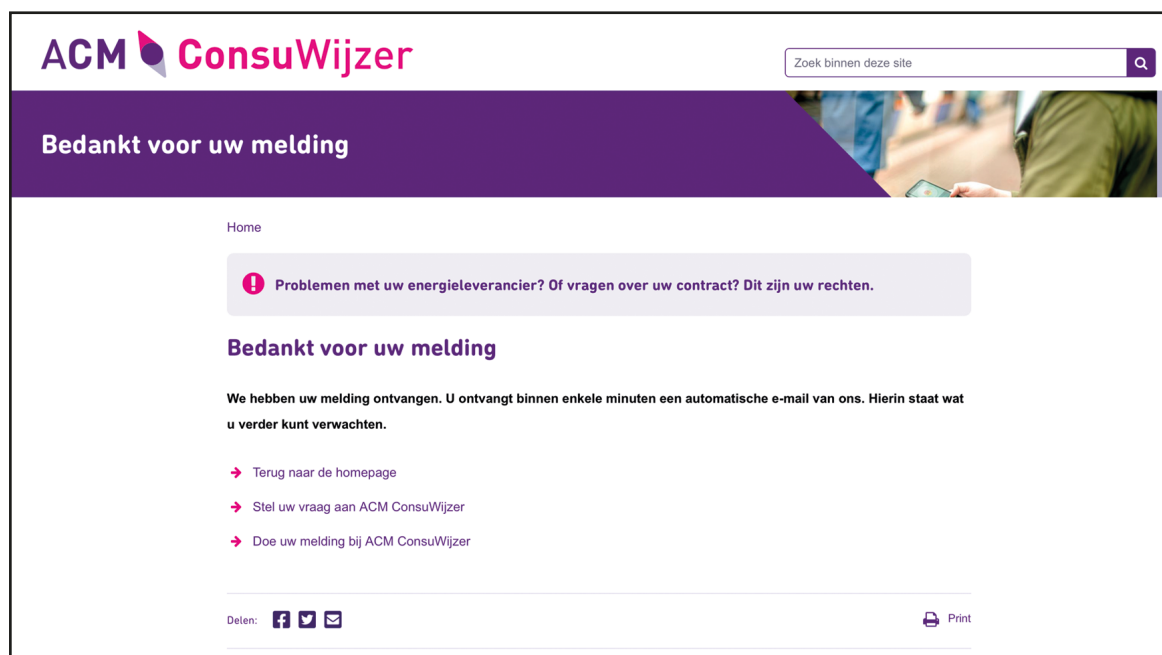
Dan krijg je van ACM ConsuWijzer een e-mail.

In die e-mail staat een link.

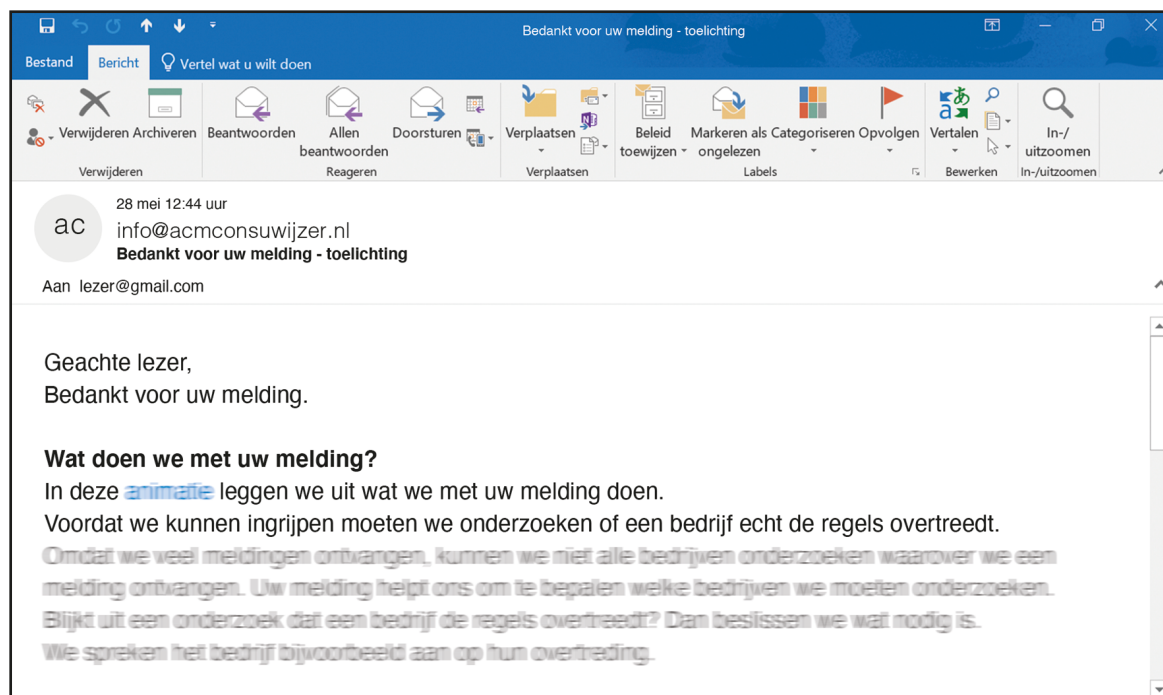


Je moet op de link klikken om je klacht officieel te maken.

Je krijgt dan dit bericht.



Daarna krijg je nog een e-mail van ACM Consuwijzer.
In die e-mail staat dat ze de melding hebben ontvangen.



Wat doet ACM ConsuWijzer met jouw klacht

ACM ConsuWijzer schrijft alle klachten op.
Krijgen ze van veel mensen klachten over een bedrijf?
Of is de klacht heel ernstig?
Dan gaan ze met dit bedrijf praten.

Je kunt ook een filmpje bekijken over wat ACM ConsuWijzer met je klacht doet.
Kijk op: www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer

Of gebruik de QR-code met je telefoon.



Hulp zoeken



Heb je een probleem met een aankoop via de telefoon?

De mensen van ACM ConsuWijzer kunnen je advies geven aan de telefoon.

Sommige mensen hebben een verzekering die heet: Rechtsbijstandverzekering.

Deze verzekering kan je helpen bij dit soort problemen.

Heb je die verzekering niet dan kun je naar het Juridisch loket.

Of misschien is er bij jou in de buurt een andere plek waar je hulp kunt krijgen.

Bespreek samen wie jou kan helpen.

Terugkijken

Je bent nu aan het einde van deze lesbrief.

Je hebt geleerd wat telemarketing is.

Je hebt geoefend met wat je kunt doen als je gebeld wordt.

En wat je kunt doen als je spijt hebt van je aankoop.

Je hebt ook geleerd hoe je een klacht kunt doorgeven over telemarketing.



Nog vragen?

Heb je vragen over de nieuwe wet voor Telemarketing?

Kijk dan op: www.consuwijzer.nl/telefonische-verkoop

Of bel **088 - 070 70 70**

Ken je iemand die moeite heeft met lezen en schrijven of ken je iemand die anderen graag wil helpen als taalvrijwilliger?

Bel dan **0800 - 023 44 44** voor advies of ga naar www.lezenenschrijven.nl.