

## **REACTIE GREENWHALE HOLDING**

Bedankt voor je bericht. Ik heb je vraag voorgelegd aan de directie en kan je het volgende melden. Wij zijn op de hoogte van klachten over enkele van onze diensten in Nederland. Hoewel wij in meerdere landen digitale diensten aanbieden via onder meer premium SMS is het probleem beperkt tot Nederland. Voor de promotie van onze diensten maken wij onder andere gebruik van affiliate marketing. Dit wil zeggen dat derden onze diensten kunnen promoten en een vergoeding kunnen ontvangen voor het aanbrengen van klanten. Tot onze spijt blijken er in Nederland veel affiliates actief te zijn geweest die zich niet aan onze advertentierichtlijnen hebben gehouden. Het gaat dan eigenlijk steeds om affiliates die e-mails verzenden en zichzelf soms uitgeven voor een ander bedrijf. In overleg met het bedrijf dat onze betalingen in Nederland verwerkt en de Stichting Gedragscode SMS-diensten Nederland, hebben wij hierop geanticipeerd door diverse maatregelen te nemen. Zo hebben wij aan de gateway opdracht gegeven om abonnementen te laten stopzetten en eindgebruikers via een sms-bericht aangeboden contact met ons op te nemen voor vragen of een refund. Hierin kan de consument steeds rekenen op onze coulance, als blijkt dat het abonnement niet conform onze advertentierichtlijnen tot stand is gekomen. Wij zijn reeds vier jaar actief als aanbieder van diverse mobiele digitale diensten op de Nederlandse markt en deze situatie is voor ons een complete verrassing. Wij nodigen consumenten die vragen hebben steeds uit contact op te nemen met onze helpdesk: [support@greenwhaleholding.com](mailto:support@greenwhaleholding.com).