

Vergaderjaar 2010–2011

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 36

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN, LANDBOUW EN INNOVATIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 25 januari 2011

Tijdens een Algemeen Overleg in uw Kamer over Consumentenbeleid op 8 april 2010 (Kamerstuk 27 879, nr. 27) is toegezegd dat uw Kamer geïnformeerd zal worden over de stand van zaken met betrekking tot het Bel-me-niet register, de binnengekomen klachten, de formele waarschuwingen en de boetes. Daarnaast is reeds eerder aan de Eerste Kamer informatie toegezegd over de effecten van het Bel-me-niet register op de Goede Doelen¹. Via deze brief informeer ik uw Kamer over deze aspecten van het Bel-me-niet register.

Bel-me-niet register

Op 1 oktober 2009 is het Bel-me-niet register ingesteld. In het register kunnen natuurlijke personen zich voor onbepaalde tijd inschrijven als zij geen ongevraagde (verkoop) telefoontjes meer willen ontvangen. Bedrijven die gebruik maken van telemarketing (zoals adverteerders of call centers) moeten het Bel-me-niet register raadplegen als ze natuurlijke personen waar zij nog geen (klant)relatie mee hebben, de zogenaamde «koude contacten», willen bellen voor (verkoop)acties.

Het Bel-me-niet register functioneert nu ruim een jaar. Bij aanvang van het register waren er circa 2,6 miljoen telefoonnummers geregistreerd, nu zijn het er ruim 5,5 miljoen en de inschrijvingen nemen nog elke week gestaag toe.

OPTA houdt toezicht op de naleving van de regels voor telemarketing in de Telecommunicatiewet. In haar jaarverslagen besteedt OPTA aandacht aan het onderwerp telemarketing. In het jaarverslag wordt onder andere ingegaan op de acties die OPTA heeft ondernomen ten aanzien van ongewenste telemarketing en in het kader van het Bel-me-niet register.

¹ Deze informatie is toegezegd tijdens de Eerste Kamer behandeling van het wetsvoorstel tot wijziging van de Telecommunicatie (30 661) op 11 november 2008.

Hieronder zal, zoals is toegezegd, specifiek worden ingegaan op de door OPTA ontvangen signalen, uitgedeelde waarschuwingen en gegeven boetes omtrent telemarketing over de periode 1 oktober 2009–1 oktober 2010.

OPTA telemarketingklachten en werkwijze Bel-me-niet register

Gedurende het eerste jaar van het Bel-me-niet register heeft OPTA via ConsuWijzer ruim 9 500 signalen over telemarketing van consumenten ontvangen. Daarnaast heeft ConsuWijzer in de eerste helft van 2010 ook nog eens ruim 1 400 signalen over telemarketingactiviteiten van consumenten ontvangen via andere kanalen, zoals e-mail, telefoon en post.

De meeste van deze signalen komen van consumenten die toch voor telemarketingdoeleinden worden gebeld, terwijl de betreffende consument aangeeft ingeschreven te staan in het Bel-me-niet register en dus niet gebeld mag worden. In ruim één vijfde van deze signalen betreft het een bedrijf dat belt waarmee de consument een klantrelatie heeft of heeft gehad. Het bedrijf belt in dat geval een «warm contact» en hoeft om die reden het Bel-me-niet register niet te raadplegen.

Een ander veel gehoord signaal van consumenten is dat tijdens een telemarketing-telefoongesprek het recht van verzet en de mogelijkheid tot opname in het Bel-me-niet register niet wordt aangeboden. Op basis van artikel 11.7, twaalfde lid, van de Telecommunicatiewet zijn bedrijven hiertoe wel verplicht.

De meeste ontvangen signalen hebben betrekking op telefonie en televisie (12%), energie (12%), loterijen (11%), kranten en tijdschriften (8%) en Goede Doelen (7%).

Op basis van de ontvangen signalen is OPTA het afgelopen jaar in totaal 48 onderzoeken gestart. De desbetreffende bedrijven en organisaties veroorzaken ongeveer 80% van de signalen. In deze 48 onderzoeken heeft OPTA 44 informele waarschuwingen uitgedeeld. Hiermee geeft OPTA aan dat er signalen zijn ontvangen over het bedrijf en dat OPTA er van uit gaat dat het betreffende bedrijf er alles aan zal doen om signalen in de toekomst te voorkomen. Naar aanleiding van deze informele waarschuwing heeft een groot deel van de bedrijven en organisaties haar telemarketing-activiteiten overeenkomstig de wet aangepast.

OPTA heeft in navolging daarop ook nog tien formele waarschuwingen uitgedeeld. Dit gebeurt wanneer er na de gegeven informele waarschuwing nog steeds signalen over het bedrijf worden ontvangen en er sprake is van een mogelijke overtreding van de wet. In dat geval wordt het bedrijf gemaand per direct actie te ondernemen. Daarnaast zal OPTA in de gaten houden of er nog signalen over het bedrijf binnenkomen.

Verder zijn er door OPTA 15 formele informatievorderingen verzonden en vervolgens nog 11 aanvullende informatievorderingen. Bedrijven en organisaties worden in dit geval verzocht stukken te overleggen waaruit blijkt dat de telemarketingregels worden nageleefd.

Op basis van bovengenoemde verzamelde gegevens is OPTA negen formele onderzoeksrapporten gestart om een overtreding van telemarketingregels te kunnen vaststellen. Deze onderzoeken lopen nog. Over lopende onderzoeken kan geen mededeling worden gedaan. De eerste uitkomsten worden in de eerste helft van 2011 verwacht. Van de boetes opgelegd op het gebied van telemarketing heeft er inmiddels wel al één betrekking op het Bel-me-niet register. Op dit moment heeft OPTA echter

nog geen boetebesluiten betreffende Bel-me-niet register gepubliceerd met naam en hoogte van de boete.

Conclusie

Het bovenstaande laat zien dat OPTA voldoende toezicht houdt op de telemarketing-branche en interventies pleegt wanneer blijkt dat er veel signalen binnenkomen over één bepaald bedrijf of één bepaalde organisatie.

Effecten Bel-me-niet register op Goede-Doelen-sector

In aanloop naar de inwerkingtreding van het Bel-me-niet register is in beide Kamers gesproken over de mogelijke effecten die het register zou kunnen hebben op Goede-Doelen-organisaties. Bij de invoering van de wetgeving is toegezegd te kijken naar deze mogelijke effecten. Hierover heeft overleg plaatsgevonden met de Goede-Doelen-organisaties. Tijdens deze gesprekken ging het met name over om welke effecten het gaat en wat hier eventueel aan zou kunnen worden gedaan. Deze gesprekken hebben er toe geleid dat gezamenlijk is besloten om, circa één jaar na invoering van het register, onder Goede-Doelen-organisaties te onderzoeken wat de effecten van het Bel-me-niet register zijn op de werving van fondsen en vrijwilligers en, in het geval er negatieve effecten zijn als gevolg van het register, welke maatregelen binnen het wettelijke kader mogelijk zijn om gevonden effecten weg te nemen of te verminderen.

Om tot betrouwbare en objectieve resultaten en inzichten te komen, is het onderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, Intomart GfK. Voor de uitwerking van de vraagstelling, de opzet en de uitgebreidere resultaten van het onderzoek verwijs ik naar de bijlage¹. Hier volsta ik kort met de belangrijkste conclusie van de onderzoekers.

De hoofdconclusie is dat het onderzoek niet heeft aangetoond dat het Bel-me-niet register feitelijke effecten heeft op de Goede-Doelen-sector. De onderzoekers concluderen dat het bij niet één van de 35 (al dan niet collecterende) organisaties die de vragenlijst volledig hebben ingevuld, mogelijk is aan te geven wat het feitelijke effect van het Bel-me-niet register, uitgedrukt in kosten en opbrengsten, is geweest. Dit geldt zowel voor de werving van fondsen als voor de werving van vrijwilligers. Daarbij merken de onderzoekers op dat van de ruim 130 aangeschreven Goede-Doelen-organisaties circa twee derde deel de per e-mail toegestuurde vragenlijst niet heeft geopend.

Vervolg

Aangezien niet feitelijk is aangetoond dat de Goede Doelen (negatieve) effecten ondervinden van het Bel-me-niet register op hun werving van fondsen en vrijwilligers, en ze tevens in de top 5 staan van sectoren die consumentenklachten over telemarketing veroorzaken, is er voor mij geen aanleiding om nadere acties te ondernemen.

Gezien het belang van de sector voor de samenleving zal ik echter in nauw contact blijven met de Goede-Doelen-branche. Zo is er recent op ambtelijk niveau gesproken met de Goede-Doelen-sector over een inventarisatie van de Stichting Collecteplan (SCP)². De cijfers van deze inventarisatie laten zien dat het moeilijk is tot goede gegevens te komen. Een causale relatie tussen de invoering van het Bel-me-niet register en de (dalende) inkomsten van collecterende Goede Doelen is met de beschikbare gegevens niet aan te tonen. De besproken cijfers zijn onvolledig en niet eenduidig interpreteerbaar. Er is bijvoorbeeld geen

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

² TK-lid Gesthuizen (SP) heeft mij hier op 4 januari 2011 vragen over gesteld onder nummer 2011Z00039. Deze vragen zijn beantwoord in een separate brief (Aanhangsel der Handelingen II, vergaderjaar 2010–2011, nr. 1160), welke gelijktijdig met deze brief aan uw Kamer is gestuurd.

rekening gehouden met een al langer waarneembare duidelijke neerwaartse trend in het percentage vrijwilligers dat actief is in fondsenwerving en collecteren.

Het is nu aan de sector om onderzoek uit te laten voeren naar de effecten van het Bel-me-niet register op de Goede Doelen. Indien een nieuw onderzoek wel effecten aantoont, wil ik in overleg met de Goede Doelen bezien of, en zo ja welke, oplossingen nodig zijn. Ook in de evaluatie van het Bel-me-niet register, welke in de tweede helft van dit jaar van start zal gaan, zal ik opnieuw aandacht besteden aan de mogelijke effecten van het register op de Goede-Doelen-sector. Mocht dat onderzoek daadwerkelijke negatieve effecten aantonen, dan zal ik samen met de sector bezien welke mogelijkheden er zijn om hier iets aan te doen. Hierbij mag echter het uitgangspunt van het Bel-me-niet register, namelijk het verminderen van consumentenirritatie over telemarketing, niet uit het oog worden verloren.

De minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,
M. J. M. Verhagen