

Vergaderjaar 2011–2012

**27 879**

## **Versterking van de positie van de consument**

**Nr. 42**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN, LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 april 2012

#### **Inleiding**

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. Het Bel-me-niet Register functioneert nu circa twee en een half jaar. De huidige beheerder van het register, Stichting Infofilter, is voor een periode van drie jaar aangewezen. Deze periode loopt eind september dit jaar af. Op basis van de nu opgedane ervaringen heeft een onafhankelijk extern bureau, te weten Kwink Groep, een evaluatie uitgevoerd. Het bij deze brief gevoegde rapport<sup>1</sup> is daarvan de weerslag. Via deze brief informeer ik uw Kamer over de evaluatie van het Bel-me-niet Register. In deze brief ga ik nader in op de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. De evaluatie bevat vier onderdelen: consumentenirritatie, belemmeringen als gevolg van wet- en regelgeving, vervulling van de wettelijke taak door de beheerder en het effect op Goede Doelen.

Na een weergave van de algemene bevindingen worden per onderdeel de aanbevelingen en vervolgacties aangegeven. Tot slot zal ik in deze brief ingaan op mijn voornemen Stichting Infofilter voor een nieuwe periode aan te wijzen als beheerder van het Bel-me-niet Register.

#### **Algemene bevindingen**

De uitkomsten van de evaluatie stemmen mij tevreden. Uit de evaluatie komt duidelijk naar voren dat het register voldoet aan het doel waarmee het is opgezet: een significante vermindering van consumentenirritatie. Sinds de inwerkingtreding van het wettelijke «Bel-me-niet Register» is het aantal inschrijvingen fors gestegen: van 2,6 miljoen in oktober 2009, tot 6,9 miljoen in januari van dit jaar. Hieruit blijkt dat men het register weet te vinden en dat het duidelijk voorziet in een behoefte. Op het gebied van wet- en regelgeving zijn geen grote knelpunten naar voren gekomen. Ten

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

aanzien van de uitvoering wordt geconcludeerd dat de beheerder, Stichting Infofilter, heeft gezorgd voor een gebruiksvriendelijk systeem waarbij de beveiliging en de datakwaliteit van de gegevens in het register geborgd zijn. Het niveau van serviceverlening is de afgelopen jaren verbeterd en is, net als de continuïteit van de organisatie, door de beheerder opgepakt om verder ontwikkeld te worden. Ten slotte wordt op basis van diverse bronnen geconstateerd dat er geen causaal verband aangetoond kan worden tussen de komst van het wettelijke «Bel-me-niet Register» en de ontwikkeling van de inkomsten van Goede Doelen.

### **Aanbevelingen en acties**

Per evaluatieonderdeel worden hieronder de aanbevelingen geschetst en wordt aangegeven of, en zo ja, welke acties er volgen.

#### *Consumentenirritatie*

De voornaamste conclusie op dit onderdeel is dat het register een significant aantal ongevraagde telefonische verkoopgesprekken heeft voorkomen, en daarmee heeft het register een belangrijke bijdrage geleverd aan de vermindering van consumentenirritatie. Het register voldoet daarmee aan het doel waarmee het is opgezet. Met het oog op de naleving van de regels op telemarketinggebied blijft actief toezicht door OPTA mijns inziens van belang.

De consumentenirritatie kan volgens de onderzoekers nog verder verminderd worden door beter te informeren over de maximale verwerkingstijd (6 weken) van nieuwe inschrijvingen en het feit dat een inschrijving in het register niet verbiedt dat een bedrijf waar men een klantrelatie mee heeft, telefonisch contact opneemt (zogenoemde warme contacten). In overleg met de beheerder van het register bekijk ik op welke manier men, via de website en bijvoorbeeld de inschrijfprocedure, beter geïnformeerd kan worden over deze aspecten.

Het aantal inschrijvingen groeit nog maandelijks met circa 100 000 telefoonnummers. Daarnaast is er een verplichting om in elk telemarketinggesprek te wijzen op het bestaan van het Bel-me-niet Register en dient men direct de mogelijkheid tot inschrijving te bieden. Om die redenen zie ik geen noodzaak de aanbeveling op te volgen om te verkennen of de naamsbekendheid van het register verder vergroot kan worden.

#### *Belemmeringen als gevolg van wet- en regelgeving*

In de evaluatie wordt aangegeven dat de wet- en regelgeving voldoende zijn uitgewerkt. Daar waar nog onduidelijkheden waren, zijn deze inmiddels verhelderd. Onder meer het geactualiseerde Standpunt Telemarketing 2011 van OPTA heeft hieraan bijgedragen. In dit standpunt geeft OPTA uitleg over de interpretatie en de toepassing van de telemarketingregels in de (handhavings)praktijk.

Op een aantal punten doen de onderzoekers aanbevelingen om de wet- en regelgeving aan te passen:

#### Gecomprimeerde bestanden

In de Regeling tarieven bel-me-niet register (Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken van 23 september 2009, nr. WJZ/9167013, houdende de vaststelling van de tarieven voor het bel-me-niet-register en de bestandsindeling), is precies vastgelegd hoe het bestand van telefoonnummers die in het register zijn opgenomen, opgebouwd dient te zijn. De beheerder heeft hierdoor niet de mogelijkheid om andere download-opties aan te bieden. Terwijl er bij gebruikers wel een wens is om

bijvoorbeeld met gecomprimeerde bestanden te werken. Het download-proces verloopt daardoor sneller en er is minder kans op onderbrekingen en daarmee incomplete bestanden. Ik deel de wens om meerdere download-opties aan te bieden, en werk op dit moment aan een aanpassing van de regelgeving om dit mogelijk te maken. De benodigde wijziging treedt naar verwachting per 1 oktober dit jaar in werking.

#### Jaarlijks aanpassen tarieven

De onderzoekers bevelen aan om de tarieven jaarlijks vast te stellen op basis van de begroting van de beheerder. De huidige systematiek, zoals vastgelegd in het Besluit bel-me-niet register (Besluit van 26 februari 2009, houdende de inrichting van het bel-me-niet-register), maakt het ook mogelijk om de tarieven jaarlijks, op basis van de begroting, aan te passen. Echter, sinds de inwerkingtreding van het wettelijke register heeft zich pas één maal de noodzaak voorgedaan om de tarieven aan te passen: in verband met hogere inkomsten dan verwacht, konden de tarieven met 45% verlaagd worden (Regeling van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 28 maart 2011, nr. WJZ/11032794, houdende Wijziging van de Regeling tarieven bel-me-niet-register). Gezien het voorgaande ben ik van mening dat de aanbeveling geen nadere actie vereist.

#### Abonnee versus gebruiker

Het uitgangspunt in de systematiek is dat abonnees zich kunnen inschrijven in het register. In de evaluatie wordt aangegeven dat naast abonnees, er soms ook bij gebruikers behoefte is om zich in te schrijven. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om bejaardentehuizen waar de beheerder de abonnee is en de bewoners alleen gebruiker. Dit verschijnsel is mij bekend en is ook besproken met de beheerder. Ik ben van mening dat de beheerder handelt conform de bedoeling van de wet, door toe te staan dat deze groep gebruikers zich inschrijft. Ik zie dan ook geen directe noodzaak om de wetgeving op dit punt aan te passen.

#### *Vervulling wettelijke taak door beheerder*

Uit de evaluatie komt naar voren dat de gebruiksvriendelijkheid al relatief hoog is en het systeem van inschrijvingen goed werkt. De onderzoekers doen een aantal aanbevelingen om de gebruiksvriendelijkheid nog verder te vergroten. De beheerder is op dit moment bezig de voornaamste van deze aanbevelingen te implementeren: er komen aparte websites voor enerzijds inschrijvingen in het register, en professionele gebruikers van het systeem anderzijds. De site voor inschrijvingen wordt aangepast conform de eisen van «drempelvrij». Dit is een kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites. De norm dat de site hieraan moet voldoen, zal ik ook in regelgeving vastleggen. Op de site zal tot slot helder worden aangegeven op welke wijze men gegevens kan aanpassen.

De onderzoekers geven aan dat de klantvriendelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening aan bedrijven verbeterd is, maar dat deze verder omhoog kan. De beheerder is zich daar van bewust en heeft de uitvoering van de helpdesk inmiddels in eigen beheer genomen om zo een hoger service-niveau te kunnen garanderen. De aanbeveling een gebruikersraad in te stellen, vertaal ik als de wens gebruikers een heldere en duidelijke procedure voor klachten en suggesties te bieden. De beheerder heeft inmiddels opdracht gegeven aan een externe partij om een klachten- en geschillenregeling te ontwerpen. Ook de gedachte achter de aanbevelingen om nadere eisen te stellen aan de bescherming, integriteit en continuïteit van het register, en de aandacht voor datakwaliteit goed te

verankeren, deel ik. In het proces van de voorgenomen nieuwe aanwijzing zal ik hier invulling aan geven.

Gelijktijdig met de evaluatie liep een door de beheerder gestart traject om de continuïteit van de uitvoerende organisatie beter te borgen. Zo zijn de werkprocessen duidelijk beschreven en kunnen alle voorkomende werkzaamheden door meerdere personen uitgevoerd worden. Het traject is inmiddels afgerond en daarmee is direct invulling gegeven aan de aanbevelingen.

Met betrekking tot de samenstelling van het bestuur wordt aanbevolen expertise centraal te stellen. Het gaat dan om kennis van de dienstverlening die door de gebruikers van het register gewenst wordt, kennis van techniek, juridische kennis, kennis van consumentenpreferenties en bedrijfseconomische kennis. Deze aanbeveling sluit aan bij de algemene eisen die ik aan het beheer van het register stel. Ik vind het echter te ver gaan om die eisen ook door te vertalen in specifieke eisen ten aanzien van de samenstelling van het bestuur van Stichting Infofilter. Die samenstelling zie ik als een interne aangelegenheid van de Stichting zelf.

Dit onderdeel van de evaluatie wordt afgesloten met de aanbeveling afspraken te maken tussen beheerder en toezichthouder over het geven van voorlichting over het register door de beheerder. Ik heb de betrokken partijen van deze aanbeveling op de hoogte gesteld, en hen verzocht hier invulling aan te geven.

#### *Effect op Goede Doelen*

In de evaluatie is gebruik gemaakt van diverse onderzoeken naar het effect van het register op Goede Doelen. Kort voor afronding is het onderzoek «Ontwikkelingen in de werving van structurele donateurs onder de grootste goededoelenorganisaties in Nederland» (René Bekkers, VU Amsterdam), beschikbaar gekomen. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van VFI, brancheorganisatie van Goede Doelen. De resultaten konden niet meer meegenomen in de evaluatie van het Bel-me-niet Register, maar de bevindingen komen op hoofdlijnen overeen.

De introductie van het Bel-me-niet Register heeft gezorgd voor hogere kosten voor telemarketing. Dit komt met name omdat men moet betalen voor het gebruik van het register. Voor Goede Doelen is dit effect beperkter dan voor andere (commerciële) partijen, omdat Goede Doelen sinds 2011 een korting van circa 16% krijgen op de tarieven van het Bel-me-niet Register.

Goede Doelen maken steeds minder gebruik van telemarketing. Al voor inwerkingtreding van het wettelijk verplichte register is bij Goede Doelen een verschuiving in gang gezet van telemarketing naar andere wervingskanalen, zoals straatwerving en het gebruik van nieuwe media. Daardoor is men goed in staat geweest de verhouding tussen kosten en opbrengsten van eigen fondsenwerving in stand te houden. Bij eigen fondsenwerving gaat het om onder meer donaties, nalatenschappen, contributies, collecten en eigen loterijen. De totale inkomsten uit eigen fondsenwerving in 2010 zijn gestegen ten opzichte van 2009, zo merken de onderzoekers op. Behalve het gegeven dat telemarketing duurder is geworden omdat men moet betalen voor het gebruik van het register, zijn er geen causale verbanden aangetoond tussen de inkomsten en opbrengsten van Goede Doelen. Ik zie dan ook geen aanleiding nadere maatregelen te treffen op dit punt.

De onderzoekers doen de suggestie bij het inschrijvingsproces eerder de mogelijkheid te bieden aan te geven dat men nog wel gebeld kan worden door Goede Doelen. Mogelijk zou dit tot een hoger percentage uitzonderingen leiden dan nu het geval is (3%). Op dit moment zijn zowel de

beheerder als andere partijen die de mogelijkheid moeten bieden om in te schrijven in het register, vrij om te bepalen op welke wijze zij de zogenaamde «deelblokkades» aanbieden. Mede vanuit het oogpunt van regeldruk wil ik hen, net als nu, vrij laten zelf te bepalen in welke volgorde zij de diverse deelblokkades aanbieden.

### **Aanwijzing beheerder voor nieuwe periode**

De huidige beheerder van het register, Stichting Infilter, is destijds aangewezen voor een periode van drie jaar. Deze periode loopt in oktober dit jaar af. Ik ben voornemens de Stichting voor een nieuwe periode van drie jaar als beheerder aan te wijzen. Ik ben tevreden met de wijze waarop de Stichting het register beheert. Men heeft laten zien in staat te zijn een goed functionerend systeem op te zetten en te onderhouden. De enorme groei van het aantal inschrijvingen is daar een bewijs van. Zaken die voor verbetering vatbaar zijn, worden veelal op eigen initiatief en voortvarend opgepakt. Het in eigen beheer nemen van de helpdesk om zo een hoger serviceniveau te kunnen bieden, toont aan dat men ook oog heeft voor de gebruikers van het systeem. Uit de evaluatie blijkt dat de beheerder de wettelijk opgelegde taken naar behoren uitvoert. De aanbevelingen die de onderzoekers doen ten aanzien van het beheer van het register, zijn of worden al grotendeels opgevolgd. Op een aantal punten is regelgeving nodig om de gewenste aanpassingen vorm te geven. Zoals hiervoor geschetst, zal ik hier bij de voorgenomen nieuwe aanwijzing invulling aan geven.

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