

Wanneer ontdebellen met Bel-me-niet?



Bel-me-niet is per 1 oktober echt wettelijk verplicht. Bel-me-niet betekent niet dat u niet meer mag bellen. Sterker, voor een grote groep prospects geldt: bel me well!

In onderstaand stuk een toelichting op de wet en regelgeving en specifiek, wanneer moet er worden ontdebeld met Bel-me-niet?

tekst
Juliette
van
Balen

De wijziging van de Telecommunicatiewetgeving is niet bedoeld om het telefoonkanaal voor direct marketing droog te leggen. Wel is het doel om de consumentirritatie, die kennelijk bestaat bij gebruik van het kanaal, te verminderen. Het opt-in systeem, de voorafgaande toestemming van de consument, zoals dat geldt voor e-mail, fax en SMS, is daarbij als te zwaar beoordeeld.

Men heeft gekozen voor het bestaande opt-out systeem. Bij dat systeem mogen persoonsgegevens voor direct marketing worden gebruikt totdat de betreffende persoon 'nee' zegt en daarmee zijn recht van verzet uitoefent. De consument hoeft van tevoren geen toestemming te geven om hem rechtstreeks te benaderen met reclame of informatie.

Daar staat tegenover dat die klant zich kan verzetten tegen gebruik van zijn persoonsgegevens voor direct marketing. In iedere DM-uiting moet de zender de consument op zijn recht van verzet wijzen. Dat geldt altijd, ongeacht het gebruikte kanaal. Dit volgt uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet vormt het algemene kader waarbinnen gebruik van persoonsgegevens moet passen. De privacybepalingen in de Telecommunicatiewet hebben een aanvullende werking.

Door het in werking treden van de gewijzigde Telecommunicatiewet voor telemarketing gaat na 1 oktober een verzaamd opt-out regime gelden.

Toestemming is niet nodig, vooraf ontdebellen met het Bel-me-niet register moet wel. Dat is het register waar de consument, die 'nee' zegt tegen telefonische benadering voor DM-doeleinden, zijn telefoonnummer heeft laten registreren.

Daarnaast is nu wettelijk voorgeschreven hoe bij telemarketing het recht op verzet moet worden aangeboden. Dat dient plaats te vinden tijdens en in hetzelfde telefoongesprek, door onmiddellijke opname in het Bel-me-niet register actief aan te bieden en ook opname in het eigen register (supressielijst) van de verantwoordelijke. De 'verantwoordelijke' kan zowel adverteerder als contactcenter zijn.

Wanneer moet u nu ontdebellen? Ontdebellen tegen de eigen suppressielijst moet u altijd! Ontdebellen met het Bel-me-niet register is verplicht indien er sprake is van 'ongevraagde communicatie'. Ontdebellen met het Bel-me-niet register moet dus in geval van gebruik van het telefoonkanaal voor direct marketing. Maar er zijn uitzonderingen!

Ontdebellen hoeft niet indien het gaat om 'contactgegevens verkregen in het kader van verkoop van een product of dienst' en het communicatie betreft voor 'eigen gelijksoortige producten en diensten'.

Deze termen zijn niet nieuw. Ze bepalen al het opt-in regime voor gebruik van de kanalen fax, e-mail en SMS ten behoeve van direct marketingdoeleinden richting consumenten. Voor uitleg van de begrippen kan daar aansluiting worden gezocht.

'Contactgegevens' betreft informatie van eigen bestaande klanten. Daarbij geldt dat die klanten op moment van verkrijging van hun persoonsgegevens de gelegenheid moeten hebben gehad om bezwaar te maken tegen verder gebruik van hun gegevens voor DM-doeleinden. Dat geldt ook indien de data worden gevraagd om een verkoop van product of dienst af te kunnen ronden.

'Eigen gelijksoortige producten' zijn de producten en diensten die in het verlengde liggen van de producten of diensten die een klant al eerder heeft gekocht bij de verantwoordelijke partij waar die persoon klant is. Het gaat er daarbij om wat de consument objectief gezien mag verwachten.

Kan de klant vermoeden dat het bedrijf waar hij als klant eerder een artikel kocht hem benadert met reclame voor een ander product? Dit gezien het product dat hij daar eerder aanschafte? Of kan de donateur objectief gezien verwachten dat het goede doel hem nogmaals zal benaderen voor het doen van een schenking? Is het antwoord 'ja', dan hoeft de marketeer niet te ontdebellen met het Bel-me-niet register.

Hoe lang is een klant klant?

De lengte van de klantrelatie kan wisselen en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. De WBP

bepaalt dat persoonsgegevens niet langer mogen worden gebruikt dan behoorlijk en zorgvuldig is. Een handvat om te bepalen hoe lang dat concreet is, is te vinden in de bewaartermijnen die gelden voor persoonsgegevens zoals opgenomen in het Vrijstellingsbesluit WBP. Die termijnen zijn over het algemeen steeds 2 jaar na afhandeling van de laatste bestelling.

Heeft de consument eerder interesse getoond in uw product of dienst, of op andere wijze laten weten dat u hem telefonisch mag benaderen voor direct marketing?

Meestal is er dan sprake van toestemming. Die toestemming moet 'ondubbelzinnige toestemming' zijn, als bedoeld in de WBP. Het moet gaan om een 'vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt'. Daarbij geldt dat de consument weet waarvoor zijn persoonsgegevens zullen worden gebruikt.

De toezichthouders zijn van mening dat toestemming niet kan worden gebaseerd op een bepaling in algemene voorwaarden van een organisatie. Dat zou te ondoorzichtig zijn voor de consument. Toestemming kan wel blijken uit een handeling, zoals een muisklik. Overigens is dit dezelfde vereiste toestemming in het opt-in regime voor e-mail en SMS.

Heeft de consument ondubbelzinnige toestemming gegeven om telefonisch benaderd te worden?

Als dat zo is, dan hoeft u niet te ontdebellen met het Bel-me-niet register. Het is niet nodig dat de consument vraagt om te worden benaderd. 'Ongevraagde communicatie' betekent immers niets anders dan communicatie met het oog op direct marketing. Ondubbelzinnige toestemming is een grondslag op basis waarvan persoonsgegevens rechtmatig mogen worden verwerkt, dus u mag telefoonnummers bellen na toestemming.

Dat is het algemene kader uit de WBP. Ontdebellen na verkregen toestemming zou onlogisch zijn, dat past niet in dat algemene WBP-kader. Bovendien zou dat een zwaarder regime opleveren dan het opt-in systeem voor e-mail en SMS, terwijl dat voor telemarketing juist niet de bedoeling was.

Hoe lang mag u gegevens gebruiken die op basis van toestemming zijn verkregen? Ook dit zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. En ook hier geldt dat u persoonsgegevens niet langer mag gebruiken dan behoorlijk en zorgvuldig is op grond van de WBP.

Hoe lang dat is? Een handvat kan worden gevonden in de in het Vrijstellingsbesluit WBP genoemde termijn voor 'communicatiebestanden'. Die is één jaar na het verbreken van de relatie. Wat dat precies is, is onduidelijk. Niettemin kan op deze grond worden gesteld

dat persoonsgegevens gedurende één jaar na verkregen toestemming mogen worden gebruikt. Vergeet overigens niet dat ontdebellen tegen de eigen suppressielijst altijd moet.

Ontdebellen met het Bel-me-niet register moet, tenzij:

- het een eigen bestaande klant betreft aan wie u een dienst aanbiedt dat in het verlengde ligt van wat de klant eerder afnam van u in de laatste twee jaar;
- de consument niet langer dan één jaar geleden zijn ondubbelzinnige toestemming gaf om benaderd te worden met reclame en informatie per telefoon.

Houd in herinnering dat ontdebellen tegen de eigen suppressielijst altijd moet gebeuren. **x**

Mr. J.V. (Juliette) van Balen

Juliette van Balen is advocaat en gespecialiseerd in privacyrecht. Zij schreef mee aan het handavingsreglement bij het door DDMA in te voeren Privacywaarborg, is betrokken bij de herziening van de Code E-mail en verzorgt Masterclasses Privacy. 06 219 46 040.

Bent u klaar voor Bel-me-niet? Download de quick scan

Het Bel-me-niet register wordt op 1 oktober actief. Met de quick scan van WDM bepaalt u eenvoudig de consequenties van het Bel-me-niet register voor uw organisatie. In 11 stappen gaat u na op welke onderdelen uw organisatie klaar is voor de komst van het register en welke eventueel nog extra aandacht verdienen.

In de quick scan is onder meer een beslisboom opgenomen. Daarmee kunt u stapsgewijs nagaan wanneer u wel of niet dient te ontdebellen met het register. Alle uitzonderingen zijn in de boom opgenomen. Verder leest u in de quick scan onder andere over het recht van verzet, licentieovereenkomsten, verschillende verantwoordelijkheden van adverteerder en callcenters en callscripts. Op www.wdm.nl/belmewel downloadt u de quick scan gratis.

WDM Nederland

WDM is direct marketingdienstverlener in Nederland en België en biedt een bron aan consumentenkenis, kwalitatief hoogwaardige prospectadressen, intelligente prospect- en klantanalyses en doelgerichte databasemanagementoplossingen.