

ACM pleit voor 'Bel-me-wel Register'

Vier op de tien zelfstandigen ondervindt hinder van telefoontjes van marketingbureaus. Zzp'ers zijn een geliefd doelwit, want zij hebben bij een 'ja' geen twee weken bedenktijd zoals consumenten. Telemarketeers omzeilen het Bel-me-niet Register met onherleidbare tussennummers. Toezichthouder ACM pleit voor nieuwe wetgeving: een Bel-me-wel Register. Wie zich daar niet inschrijft, mag helemaal niet meer gebeld worden.

→ **PAGINA 18**



Tien jaar Bel-me-niet Register: 'Het werkt voor geen meter'

Na een decennium Bel-me-niet Register is er geen reden de vlag uit te hangen. Telefonisch verkopers spelen met aliases en tussennummers een spelletje met de toezichthouder. 'Een nieuwe wet is nodig.'



Wie ondernemer Maria van Herk op haar vaste nummer belt, hoort een keuzemenu: 'Are you calling from Microsoft? Press one. Belt u voor een energiecontract? Toets twee. Voor alle overige oplichters: toets drie.'

De Groningse is de reclametelefoontjes zo zat dat ze haar bedrijfstelefoon als fuik voor telefonisch verkopers gebruikt. Maria had haar nummer vanaf het moment dat ze haar zaak bij de Kamer van Koophandel inschreef, in het Bel-me-niet Register (BMN) laten opnemen. Tevergeefs. 'Het werkt gewoon voor geen meter.'

'Ze bellen me soms twee keer per dag. Meestal voor een energiecontract. Dan zeggen ze: "Mevrouw, uw energiecontract loopt binnenkort af, we hebben een hele scherpe aanbieding", of zoiets. En het zijn volhouders. Ik legde een keertje m'n telefoon weg terwijl er een verkoper aan de lijn hing. Toen ik 'm vijf minuten later oppakte, was-ie nog steeds aan het kletsen.'

'ZEER HINDERLIJK'

Tientallen zelfstandigen die voor dit artikel met het FD hebben gesproken, allemaal met een BMN-registratie, herkennen zich in Maria's verhaal. En met hen duizenden anderen. Afgelopen november nam de Kamer van Koophandel (KvK) een enquête naar bel-overlast af onder 1700 zelfstandigen (zzp'ers). Daarin zei vier op de tien regelmatig door marketingbureaus gebeld te worden. De helft van hen vindt dat 'zeer hinderlijk'.

Telemarketeers zijn sinds 1 oktober 2009 verplicht te werken met het Bel-me-niet Register. Particulieren en eenmanszaken kunnen hun nummer daarin laten opnemen als zij niet gebeld willen worden. De marketeers moeten vooraf checken of een telefoonnummer in het register staat. Als ze zonder toestemming toch bellen, overtreden ze de telecommunicatiewet en mag de Autoriteit Consument en Markt (ACM) hen een boete van maximaal €900.000 opleggen.

Alle regelgeving ten spijt gaan de telefoontjes gewoon door. Kleine zelfstandigen zijn een geliefd doelwit, omdat zij zich niet kunnen beroepen op het consumentenrecht van twee weken bedenktijd. Een 'ja' is onherroepelijk. Vooral energieverkopers maken daar gretig gebruik van. De ACM weet van de praktijken af: op vrijdag riep de waakhond energieleveranciers daarom op thuiswerkende zzp'ers als consumenten te beschouwen.

Maar energieverkopers zijn slechts een deel van het probleem. Ook verzekeraars en telecomaatschappijen blijken happige bellers. En hun aantal stijgt gestaag: de KvK constateerde vorige zomer een verdubbeling van het aantal callcenters: van 369 in 2015 naar 768 drie jaar later.

De callcenters ter verantwoording roepen is ingewikkeld: ze bellen met ontraceerbare tussennummers en stellen zich voor met een al dan niet tijdelijke bedrijfsnaam. Dat callcenters namen uitkiezen die sterk lijken op die van gevestigde bedrijven, vergroot de verwarring. Dat maakt van het indienen van een gerichte klacht bij de ACM onbegonnen werk.

Een voorbeeld uit de praktijk: op een online-klachtenforum beklaagt een groep zzp'ers zich over herhaaldelijke, agressieve telefoontjes van de 'Onafhankelijke Energievergelijker'. Niet te verwarren met de Energievergelijker.nl. Uit speurwerk bij de KvK blijkt dit een inmiddels opgeheven bedrijfsnaam van SEM Starz bv te zijn, een in Amsterdam-Osdorp gevestigd verkoop- en marketingbureau. Sinds de opheffing is de bijbehorende website op zwart gegaan.

SEM Starz bestaat intussen gewoon nog. Het bedrijf treedt nu naar buiten als 'Hollands Bespaar Collectief', bevestigt Moussa Mahyu, een van de drie bestuurders. Dat deze firma het Bel-me-niet Register zou negeren, ontkent hij. SEM Starz haalt volgens hem alle nummers die daarin staan uit de eigen database. 'Telefonisch verkopers krijgen ze überhaupt niet te zien.'

'Als mensen toch het idee krijgen dat ze te vaak door ons worden gebeld, kunnen ze altijd een klacht bij ons indienen', vult hij aan. Dat ze dat niet telefonisch kunnen doen omdat het tussennummer niet naar SEM Starz leidt, weet hij. 'Ze weten natuurlijk wel onze naam, op basis daarvan kunnen ze wel klagen.'

Dat de naam Hollands Bespaar Collectief aardig wat wegheeft van het energiecollectief van de Consumentenbond en daarmee voor verwarring zou kunnen zorgen, vindt hij zelf ook. 'We zijn momenteel bezig met een andere naam.'

De Consumentenbond zegt veel last te hebben van bedrijven als SEM Starz die op hun naam meeliften. 'We horen vrij regelmatig dat telefonisch verkopers onze naam misbruiken', zegt woordvoerder Joyce Donat.

'Verkopers stellen zich bewust vaag voor als



'Verkopers stellen zich bewust vaag voor als die en die van een energiecollectief'

Joyce Donat
woordvoerder Consumentenbond

die en die van een energiecollectief. Ze laten er gens anders in het gesprek nog een keertje het woord Consumentenbond vallen en hup: mensen denken dat ze met ons te maken hebben.' Vanwege gebrek aan bewijs overweegt de Consumentenbond nog geen juridische stappen tegen callcenters die dat doen.

Wie zich wél aan het voorbereiden is op een rechtsgang is de Bencom Group van internet-ondernemer Ben Woldring. 'We werken sinds februari aan een dossier met bewijslast tegen telefonisch verkopers', vertelt Arnaud Timmerman, die marketingmanager is bij het in 2003 opgerichte Gelderse bedrijf.

Bencom zit achter de bekende prijsvergelijkingssite Gaslicht.com en werkt nauw samen met Energievergelijker.nl. Opdringerige verkopers stellen zich met eenzelfde soort bedrijfsnaam voor met als gevolg dat slachtoffers bij Bencom hun gram komen halen, legt Timmerman uit.

Begrijpelijk, maar onterecht, licht hij toe. 'We hebben al twintig jaar verschillende onafhankelijke prijsvergelijkingssites, zelf mensen bellen doen wij niet. Nooit gedaan ook. We hebben een telefonische helpdesk voor mensen die er op de site niet uitkomen, that's it.'

STERKE POSITIE BIJ EEN RECHTSAAK

'Dat agressieve colporteurs nu met onze naam aan de haal gaan, werkt misleidend voor consumenten en zzp'ers. We geven geld uit aan naamsbekendheid, tv-spotjes, buitenreclame en dat wordt zo tenietgedaan.' Bencom heeft inmiddels een 'Meldpunt ongewenste energieverkoop' opgericht, waar gebelden al dan niet opdringerige imitators kunnen melden.

Jasper Klopper, advocaat bij Stibbe, zegt dat een partij als Bencom een sterke positie heeft bij een rechtszaak. 'Het is in het geval van de Onafhankelijke Energievergelijker duidelijk dat het moederbedrijf gebruikmaakte van de gevestigde naam van Bencom. Daarmee maken ze inbreuk op hun intellectueel handelsrecht.'

ACM-woordvoerder Jeroen Nugteren noemt het handhaven van de regels heel lastig met de huidige wetgeving. 'Callcenterverkopers zijn het verplicht aan het begin van het gesprek duidelijk te zeggen namens wie ze bellen. Als dat niet gebeurt, is dat haast niet te bewijzen. Bedrijven zijn het niet verplicht om opnames van de gesprekken te bewaren.'

De instantie praat daarom met staatssecretaris Mona Keijzer over nieuwe wetgeving. In een ideaal scenario maakt het Bel-me-niet Register plaats voor een Bel-me-wel Register. Callcenters mogen dan überhaupt niet meer bellen, tenzij de gebelde dat expliciet wil. 'Dat maakt voor ons de handhaving een stuk makkelijker', aldus Nugteren.

Rémy Baurichter is medewerker van Het Financieele Dagblad

In het kort

- 4 op de 10 zzp'ers ondervinden hinder van telefoontjes van marketingbureaus.
- Zelfstandigen zijn een geliefd doelwit: zij hebben bij een 'ja' geen bedenktijd, zoals consumenten.
- Toezichthouder ACM pleit voor nieuwe wetgeving: een Bel-me-wel Register.
- Wie zich niet inschrijft, mag niet gebeld worden.

Meer online
Dossier
fd.nl/telecom

