

TDA update van het Bel-me-niet-register – 2 maanden na de lancering

In de afgelopen twee maanden heeft u ongetwijfeld diverse publicaties zien langs komen waarin men beweerde een status update van het Bel-me-niet-register (BMNR) te geven. Helaas zijn niet al deze publicaties even nauwkeurig en soms zelfs foutief gepubliceerd. Dit was voor TDA dan ook de aanleiding om bijna 2 maanden na de lancering van het BMNR een correcte update te geven.

Hoeveel inschrijvingen zijn er nou daadwerkelijk?

Een van de verhalen waar de miscommunicatie over het BMNR mee is begonnen zijn de items waarin de aantallen registraties in werden genoemd. Zo sprak men twee weken na de lancering van het BMNR al over 3,2 miljoen geregistreerden. Dat getal is wel correct, maar de periode waarin dit getal is behaald is niet helemaal juist. TDA geeft u graag een overzicht van de juiste gegevens:

In het oude infoliter bestand waren rond de 2.7 miljoen records aanwezig. Deze records zijn op 1 oktober overgezet naar het BMNR en zullen hierin blijven staan tot de periode van 3 jaar (het termijn van een infoliter registratie) is bereikt, hierna wordt men verwijderd en zal men zichzelf moeten inschrijven in het BMNR.

Vanaf 1 oktober konden consumenten zich direct inschrijven in het BMNR. Door allerlei georganiseerde (PR) acties, van onder andere de Consumentenbond, was het aantal gelijktijdige aanmeldingen zo groot dat het BMNR de gegevens via tijdelijke registraties hebben verwerkt. Dit houdt in dat de gegevens van de consumenten werden opgeslagen en pas op een later moment werden verwerkt in het BMNR. Er zijn via de website ruim 420.000 nieuwe aanmeldingen ontvangen. Daarnaast heeft het BMNR enkele tienduizenden aanmeldingen ontvangen via post en via het IVR systeem op nummer 0900-6661000.

Samengevat:

- Oude Infoliter registraties: 2,7 miljoen consumenten
- Nieuwe BMNR registraties (1 oktober tot 24 november 2009): 817.276 consumenten

Totaal aantal registraties in Bel-me-niet Register

Peildatum	Auto en toebe-horen	Boeken en muziek	Energie	Financiën	Goede doelen	Horosco-pen	Kranten en tijdschrif-ten	Loterijen	Telecom en computers	Thuis-winkelen	Totaal en absolute groei
1-10-2009	2588038 98%	2585535 98%	2607521 99%	2605087 99%	2602105 99%	2604698 99%	2574833 98%	2602668 99%	2594415 99%	2582546 98%	2.633.774
5-10-2009	2601769 98%	2599254 98%	2621116 99%	2618906 99%	2615947 99%	2618551 99%	2588331 98%	2616520 99%	2608165 99%	2596336 98%	2.647.676 13.902
12-10-2009	2622517 99%	2608949 98%	2630818 99%	2628557 99%	2625406 99%	2628301 99%	2598107 98%	2626143 99%	2617872 98%	2606070 98%	2.658.739 24.965
19-10-2009	2901654 98%	2900048 98%	2924683 99%	2921957 99%	2914684 98%	2923358 99%	2885021 97%	2920405 99%	2911411 98%	2898779 98%	2.962.349 328.575
26-10-2009	2946019 98%	2944233 98%	2968874 99%	2966006 98%	2956231 98%	2967678 98%	2929520 97%	2964264 98%	2955537 98%	2942922 98%	3.012.913 379.139
2-11-2009	3058134	3055891	3081162	3078152	3062697	3079794	3040515	3076182	3067145	3054109	
9-11-2009	3097792	3094754	3120604	3117719	3098877	3119377	3080388	3115319	3106575	3093302	
16-11-2009	3286398 97%	3282642 97%	3310621 98%	3307229 98%	3283559 97%	3309157 98%	3266417 97%	3304962 98%	3295252 98%	3281724 97%	3.370.681 736.907
23-11-2009	3.364.498 97%	3.360.336 97%	3.388.777 98%	3.385.230 98%	3.359.825 97%	3.387.428 98%	3.343.944 97%	3.382.515 98%	3.373.045 98%	3.359.519 97%	3.451.050 817.276

Op 2-11-2009 en 9-11-2009 zijn er geen totaal aantallen door het systeem gerapporteerd

TDA & BMNR

Gezien het feit dat TDA, afhankelijk per opdrachtgever en doelgroep, tussen de 4 & 10% particulieren aan het BMNR heeft aangeboden, zijn wij van mening dat de wijze waarop inschrijving in het BMNR aan de consument wordt aangeboden (agressief of conform de WGCC wijze) van grote invloed is op het aantal inschrijvingen in het BMNR. Wij beschouwen onze uitval dan ook als een compliment voor de kwaliteit van de gesprekken en de wijze van communiceren naar de consument.

Hebben de deelblokkades een positief effect voor de goede doelen?

Zoals u allen weet kan men bij de registratie voor het BMNR voor bepaalde branches een uitzondering maken. Met andere woorden: consumenten die zich inschrijven in het BMNR kunnen bij hun registratie aangeven dat goede doelen hen in de toekomst altijd telefonisch mogen blijven benaderen. Een goed uitgangspunt, als u het ons vraagt. Echter de praktijk toont aan dat vrijwel iedereen die zich inschrijft voor het BMNR geen uitzondering maakt voor deze goede doelen. We kunnen dan ook constateren dat het een goed initiatief was van het Ministerie van Economische Zaken, maar dat het in de praktijk toch anders uitpakt.

Hoeveel bedrijven hebben zich aangemeld?

In de derde week van oktober waren er bijna 3000 bedrijven die zich hadden aangemeld via de bedrijvenregistratie. Daarbij is het voor het BMNR nog wel de vraag of deze bedrijven zich hebben willen aanmelden om geblokkeerd te worden of dat ze zich hebben aangemeld om gebruik te gaan maken van het register. Daar komt nog een extra controle over, maar voorsnog worden bedrijven maximaal 1 tot 1,5 dag na registratie vrijgegeven.

Wat gebeurt er met de bedrijven die zich niet aan de wetgeving houden?

Bij de introductie van de aangepaste Telecommunicatiewet waren wij zeer verbaasd over het vriendelijke 'boetebeleid' dat de OPTA (de waakhond) zou gaan voeren. Echter de praktijk laat zien dat dit beleid helemaal niet zo zachtvaardig is. Sprak de OPTA eerst nog heel fanatiek over '1 klacht is geen klacht' nu blijkt dat wanneer er van alle binnengekomen klachten, vier van consumenten zijn die in het BMNR staan opgenomen, dit wel degelijk voor een waarschuwing kan zorgen. Onderstaand in het kort even een samenvatting.

Op 12 november jongstleden heeft de OPTA heeft aan drie bedrijven en één callcenter waarschuwingen uitgedeeld vanwege niet naleven van de telemarketing-regels. De OPTA heeft via ConsuWijzer in de maand oktober honderden klachten ontvangen. Naar aanleiding van deze klachten heeft OPTA nu deze waarschuwingen verstuurd. Bij waarschuwingen maakt OPTA de namen van de betrokken ondernemingen niet bekend, bij een boete of last doorgaans wel.

Naast deze waarschuwingen heeft OPTA aan diverse bedrijven een brief gestuurd, omdat OPTA een vermoeden heeft dat zij de regels niet nakomen.

Op de hoogte blijven?

Wilt u ook in de toekomst op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen binnen de telecommunicatiewet en facilitaire callcenter branche? Schrijf u dan nu snel in voor de TDA nieuwsbrief op www.tda.nl en houdt onze weblog in de gaten www.tda.nl/blog

Wilt u meer informatie over TDA ontvangen? Bekijk dan onze website: www.tda.nl of bel naar 0888 800 800