

Wet bescherming persoonsgegevens en
Telecommunicatiewet

voor

Importeurs, Dealers en Dealerverenigingen

Versie 6: 27-01-2010

Historie

Tot 1 maart 2007 verstrekte de RDW informatie aan de providers (zoals het RDC) van de voertuigbranche. Dit was wettelijk vastgelegd. Elke provider had een privacy regeling die aansloot op deze wet. Hiermee was het opnemen van een verwijzing naar deze regeling op de achterkant van de orderformulieren voldoende en was er geen noodzaak voor dealers en importeurs extra maatregelen te treffen voor de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp) m.b.t. de gegevens die via providers werden verkregen. Vanaf maart 2007 is dit anders en sinds die tijd is ook de vereniging INDI actief. De vereniging INDI heeft het als taak op zich genomen om het merkkanaal te informeren over de wettelijke verplichtingen inzake het gebruik van persoonsgegevens.

Inleiding

Dealers en Importeurs gebruiken de eigen klantgegevens meer als vroeger voor commerciële activiteiten. Dit heeft te maken met de branchesituatie per maart 2007 en de betere CRM mogelijkheden die tot onze beschikking staan. Daartegenover staat de verscherpte wetgeving die de overheid doorvoert inzake het gebruik van persoonsgegevens.

De vereniging INDI is een initiatief van BOVAG Autodealers en RAI Afdeling Auto's. De vereniging heeft drie doelstellingen:

- INDI zorgt door middel van intelligente interfaces voor het deelbaar, volledig en schoon maken van databases binnen het merkkanaal
- INDI zorgt voor collectivering op het gebied van CRM gerelateerde data met als doel kostenvoordelen te behalen voor het merkkanaal
- INDI is op het gebied van privacy en eigendom van adressen de "notaris" van de branche en volgt de ontwikkelingen van de wetgeving op de voet

Dit document is een voortvloeisel uit de laatst beschreven doelstelling.

In dit document treft u een praktische vertaling aan van de belangrijkste verplichtingen opgenomen in de Wbp en Telecommunicatiewet. Deze instructie laat overigens onverlet de overige wettelijke verplichtingen voortkomend uit deze wetgeving.

Wet Bescherming Persoonsgegevens/Telecommunicatiewet:

De algehele stelregel is, dat als er gegevens vastgelegd worden van de klant, dan moet dit aan de klant kenbaar gemaakt worden en voor welke doeleinden.

1) Melding aan het CBP

Wanneer persoonsgegevens langer dan twee jaren nadat de desbetreffende transactie (verkoop/koop van een auto) is afgehandeld, bewaard blijven is een melding bij het College bescherming persoonsgegevens noodzakelijk. Voor importeurs/dealers geldt daarom in vrijwel alle gevallen dat op grond van de Wbp de verwerking(en) van persoonsgegevens door een verantwoordelijke (importeur/dealer) moeten worden gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (het “CBP”), die daarvan een openbaar register bijhoudt. Aanmelden kan via www.cbpweb.nl. In **bijlage 1** is de procedure van melding opgenomen.

2) Concreet de te nemen acties

Het is van belang om op zoveel mogelijk contracten, rekeningen en andere formulieren waar persoonsgegevens worden verzameld, een disclaimer toe te voegen. Een voorbeeld van een disclaimer vindt u hieronder:

De door u vermelde persoonsgegevens (adres, telefoon en e-mail) worden verwerkt door de <invullen merk> organisatie, (dealer, importeur), in de zin van de Wet bescherming persoons gegevens (Wbp). Aan de hand van deze verwerking kunnen wij u een optimale service geven, u tijdig voorzien van actuele auto-informatie en gepersonaliseerde aanbiedingen doen. Wij verstrekken uw gegevens niet aan derden. Indien u deze informatie niet wenst te ontvangen kunt u contact opnemen met: [CONTACTGEGEVENS IMPORTEUR]

Verder is het belangrijk om het proces goed in te richten voor een consument die het recht van verzet (het blokkeren van persoonsgegevens tegen het gebruik voor commerciële doeleinden) aantekent. Dit moet makkelijk aan te geven zijn bij uw organisatie en moet verwerkt kunnen worden in automatisering en in overige toepassingen. Tot slot is het van belang dat deze processen en procedures goed nageleefd en gecontroleerd worden.

a) Concreet te nemen acties bij verkoop van auto's:

1. Hanteer Algemene Voorwaarden die voldoen aan de wettelijke eisen inzake de bescherming van persoonsgegevens.

De meest recente BOVAG Voorwaarden voldoen aan de eisen opgenomen in de Wbp. De kentekenhouders die in aanraking komen of zijn gekomen met de BOVAG Voorwaarden zijn dan ook in overeenstemming met de Wbp geïnformeerd. Gebruik daarom dan ook in de toekomst bij iedere transactie de BOVAG Voorwaarden om er zeker van te zijn dat u voldoet aan uw wettelijke verplichting. Als **bijlage 2** is een voorbeeld van de BOVAG Voorwaarden (Particulier en Zakelijk) bijgevoegd.

Merken die eigen (hoge uitzondering) Algemene voorwaarden hanteren dienen na te gaan of de Algemene voorwaarden voldoen aan de Wbp-eisen.

b) Concreet te nemen acties bij reparatie van auto's:

Dealers dienen bij voorkeur op de achterkant van hun reparatieopdrachtformulier Algemene Voorwaarden te plaatsen en deze mee te geven met de klant. Indien dit niet mogelijk is, kan het (eigenlijk vindt de overhandiging te laat plaats) ook op de factuur. Enkel in die gevallen dat het voorgaande niet mogelijk is, kan ook een duidelijke verwijzing worden opgenomen met een link naar internet waar de Algemene Voorwaarden duidelijk te downloaden zijn, zodat een klant daar kennis van kan nemen.

c) Concreet te nemen acties bij prospects (bijv. bezoekers showroom/beurs):

Om te zorgen dat prospects op de hoogte worden gesteld van het feit dat hun gegevens door de Dealer (en/of Importeur) wordt verwerkt, dient hiervoor schriftelijk toestemming gegeven te worden door de klant. Dit kan door het verwerken van een disclaimer of een verwijzing op een formulier of een kaartje.

Het is zeer relevant om vooraf te weten wat je allemaal met de persoonsgegevens van plan bent (het doel), zodat je dit op het formulier/kaartje kunt verwerken.

Indien u van plan bent om het e-mailadres van klanten te gebruiken of om klanten of prospects te bellen voor commerciële doeleinden, dan wordt u verwezen naar het hoofdstuk: Telecommunicatiewet (Bel-Me-Niet register), pagina 6.

3) Regelen van de mogelijkheid van het 'Recht van verzet'

Het recht van verzet biedt de consument de mogelijkheid om gegevens te laten blokkeren tegen het gebruik in algemene zin voor direct marketing artikel 41 Wet bescherming persoonsgegevens.. Naast deze algemene blokkering kent de Telecommunicatiewet nog specifieke bepalingen voor telemarketing of e-mail/sms. Het recht van verzet op basis van artikel 41 Wet bescherming persoonsgegevens is een absoluut recht dit betekent dat deze persoonsgegevens ook niet voor marketing analyse, segmentatie oid mag worden gebruikt. Het recht van verzet raakt niet het opnemen van contact met de klant bijvoorbeeld wanneer er dient te worden gebeld met een klant om toestemming te krijgen voor het uitvoeren van een reparatie. Het is verplicht om in iedere direct mail uiting of e-mail uiting te wijzen op het recht van verzet. Onderstaand een uitwerking:

Voor post:

Wij adviseren u hier om de eerder in dit document gebruikte disclaimer te hanteren.

Voor e-mail:

U dient een makkelijke afmeldmogelijkheid te faciliteren. Wij adviseren u om de afmeldmogelijkheid bovenaan in de e-mail te verwerken.

Voor outbound telemarketing:
zie later in deze notitie

Gelet op bovenstaande is het van belang dat op iedere commerciële boodschap (reclame uiting) de mogelijkheid van verzet vermeld staat. Daarnaast dient het proces zo ingericht te zijn dat dit dan ook verwerkt wordt in uw database. Indien een consument namelijk heeft aangegeven geen mail of e-mail meer wenst te ontvangen, dan dient een dealer/importeur daar gehoor aan te geven ter voorkoming van eventuele boetes, klachten en eventuele slechte reclame. Dit geldt ook voor niet klanten.

Naast de mogelijkheid van de consument om zich rechtstreeks bij een dealer en/of importeur af te melden, bestaat er nog de mogelijkheid voor consumenten om zich te laten blokkeren via www.infofilter.nl / www.postfilter.nl. Een dergelijke blokkering zorgt er voor dat bedrijven waar een consument geen klant is (geweest) contact opnemen met de consument. Zo verwerkt bijvoorbeeld het RDC ook de blokkeringen vanuit het infofilter.

Er bestaat ook nog een mogelijkheid in artikel 41 Wet bescherming persoonsgegevens om alle persoonsgegevens te blokkeren tegen het gebruik voor commerciële doeleinden. Een blokkering op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens is dan ook veel ingrijpender dan een blokkering op basis van de Telecommunicatiewet. In het laatste geval wordt alleen een kanaal (post of telefoon) geblokkeerd en niet een totale blokkering van persoonsgegevens tegen marketing.

4) Specifiek voor de importeur

Als de dealer de betrokkene heeft geïnformeerd zoals eerder beschreven, hoeft de importeur niet te melden aan de betrokkene dat de persoonsgegevens verstrekt zijn door de dealer aan de importeur.

Als dit niet gebeurt is, dan dient de importeur een aparte mailing te versturen naar de betrokkene met bijvoorbeeld onderstaande tekst. :

Als berijder van een [AUTOMERK] heeft [NAAM IMPORTEUR] uw gegevens gekregen van uw dealer. [NAAM IMPORTEUR] gebruikt deze persoonsgegevens voor relatiebeheer en voor het toezenden van relevante informatie over producten en diensten met betrekking tot uw voertuig, accessoires, en andere informatie over de voertuigbranche. Indien u deze informatie niet wenst te ontvangen kunt u contact opnemen met: [CONTACTGEGEVENS IMPORTEUR]

Deze tekst mag ook verwerkt worden in een brochure of in reclamemateriaal, mits dit binnen zes weken na ontvangst van het betreffende adres verstuurd wordt.

Na bovenstaande actie mag het adres, zonder tussentijds klantcontact, bewaard worden zolang dat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de importeur persoonsgegevens verwerkt, als adviesperiode hanteren wij hier 10 jaar.

Telecommunicatiewet (Bel-Me-Niet register):

Per 1 oktober 2009 is de Telecommunicatiewet gewijzigd. De doelstelling van deze wet is om consumenten te beschermen tegen ongevraagde telefoontjes.

“Ongevraagd bellen, voor commerciële, charitatieve of ideële doelen”

Het “Bel-Me-Niet” register is geïnstalleerd op aanwijzing van de overheid. Dat wat voorheen het “infofilter vaste lijn en mobiel” was, is de begindatabase van het “Bel-Me-Niet” register. Het “Bel-Me-Niet” register wordt beheerd door de stichting infofilter. De handhaving wordt uitgevoerd door de OPTA.

Samengevat: u dient altijd het Recht-van-Verzet en het Bel-me-niet-register aan te bieden als het om outbound commerciële telefonische boodschappen gaat, zowel bij uw eigen klanten als niet-klanten (zoals prospects). Outbound betekent dat de dealer of importeur zelf belt naar klanten en niet klanten.

Hoe werkt het?

1. Bellen van eigen klanten

Raadplegen van Recht-van-Verzet (RvV) en Bel-me-niet-Register (BmnR).

U mag uw klanten, zonder raadpleging van het Bel-me-niet-Register bellen, onder de volgende voorwaarden:

- Klant heeft in het kader van een zakelijke transactie zijn/haar contactgegevens aan u gegeven (koop auto, onderhoud, aankoop accessoires, financiering afgesloten een offerte aangevraagd).
- Raadpleeg alvorens u gaat bellen of de klant een Recht-van-Verzet heeft aangegeven bij uw organisatie. Als een klant die heeft afgegeven, mag u deze niet verder telefonisch benaderen.
- U mag alleen eigen soortgelijke diensten en producten aanbieden.

Aanbieden van Recht-van-Verzet en Bel-me-niet-Register

De regel is, dat u bij outbound commerciële telefoontjes het RvV en BmnR moet aanbieden. Bij service-telefoontjes hoeft u dat niet. Onderstaande tabel geeft aan wanneer u het wel en niet moet aanbieden:

Soort contact	Type	RvV/BmnR aanbieden
Klanten informeren dat auto na onderhoud of reparatie gereed is	Service	Nee
Facturen die om administratieve redenen worden nagebeld	Service	Nee
Informatief nabellen offertes waarbij er geen sprake is van een verkoopgesprek	Service	Nee
Opvolgen klachten en vragen	Service	Nee

Nabellen om de klant op de hoogte te houden mbt levertijden	Service	Nee
nabellen APK mailing + afspraak maken	Commercieel	Ja
Nabellen mailing onderhoud	Commercieel	Ja
33 maanden mailing nabellen (einde garantie, aanbieden verlengen garantie)	Commercieel	Ja
nabellen van een mailing (bijv. actie of introductie)	Commercieel	Ja
opvolgen leads, ongeacht herkomst	Commercieel	Ja
in eigen beheer uitgevoerde commercieel (getinte) marktonderzoeken	Commercieel	Ja
het nabellen na een reparatie of onderhoudsbeurt (tevredenheid peilen)	Marktonderzoek	Nee
het nabellen afleveringen van een nieuwe of gebruikte auto (tevredenheid peilen)	Marktonderzoek	Nee

2. Bellen van niet klanten

Raadplegen van Recht-van-Verzet en Bel-me-niet-Register.

U dient altijd het Bel-me-niet-Register te raadplegen voordat u gaat bellen, uitzondering is:

- Prospect heeft zelf aangegeven dat er gebeld mag worden (bijv. toestemming bij brochure aanvraag) of het is op zijn/haar verzoek, immers het is geen ongevraagd telefoongesprek.

Raadpleeg uw eigen database voor een mogelijk recht-van-verzet wat in het verleden is toegekend.

Aanbieden van Recht-van-Verzet en Bel-me-niet-Register

De regel is, dat u bij outbound commerciële telefoontjes het RvV en BmnR moet aanbieden. Bij service-telefoontjes hoeft u dat niet. Onderstaande tabel geeft aan wanneer u het wel en niet moet aanbieden:

Informatief nabellen brochure/proefrit waarbij er geen sprake is van een verkoopgesprek	Service	Nee
Nabellen offerte, waarbij een nieuwe aanbieding wordt gedaan	Commercieel	Ja
Opvolgen klachten en vragen	Service	Nee
Nabellen van een mailing (bijv. actie of introductie)	Commercieel	Ja
opvolgen leads, ongeacht herkomst	Commercieel	Ja
in eigen beheer uitgevoerde commercieel (getinte) marktonderzoeken	Commercieel	Ja

Concreet de te nemen acties

INDI stelt de informatie en documenten met veel zorg samen, maar kan niet instaan voor de juistheid ervan. In geen geval is INDI aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met het gebruik van de beschikbare informatie of documenten.

Voordat u begint met outbound bellen naar klanten dient u het volgende eenmalig te doen:

- 1 Meld u aan bij het CBP (eenmalig), zie bijlage ..
- 2 Script maken voor het aanbieden van recht van verzet en bel-me-niet register. (voor voorbeeld script, zie bijlage 6) of maak gebruik van een IVR.
- 3 Registeren (eenmalig) bij het bel-me-niet register (op www.bel-me-niet.nl) voor een upload licentie om blokkeringen aan het Bel-me-niet register door te geven.
- 4 Voor dat er wordt gebeld, op de account upload licentie een campagne aanmaken bij het bel-me-niet register

In telefoongesprekken naar klanten dient u de volgende acties te ondernemen:

- 1 Raadpleeg uw database voor Recht-van-Verzet.
- 2 <bellen>
- 3 Binnen 10 dagen de blokkeringen in een CSV bestand doorgeven aan Bel-me-niet.

Hoe u een CSV bestand moet maken staat op de site www.bel-me-niet.nl beschreven.

U kunt ook werken met een IVR (instant voice respons). Een IVR is een geautomatiseerde toepassing die het ‘recht van verzet’ en het bel-me-niet register aanbiedt. Er zijn talloze bedrijven in de markt die dit voor u kunnen regelen.

In telefoongesprekken naar niet klanten dient u de volgende acties te ondernemen:

- 1 Raadplegen van het Bel-me-niet-Register
Naast hetgeen beschreven onder “a)” dient u voordat u gaat bellen uw belbestand te ontdebellen met het bel-me-niet register. Op www.bel-me-niet.nl staat exact beschreven hoe dit werkt. Als u gebruik maakt van een call center dan zullen zij u hierin adviseren. Aan dit ontdebellen zijn kosten verbonden, oplopend, vanaf € 550,- om 10.000 records te (laten) ontdebellen. Wij adviseren u dit in te calculeren in uw begroting.
- 2 Voor dat er wordt gebeld, op de account upload licentie een campagne aanmaken bij het bel-me-niet register.
- 3 <bellen>
- 4 Binnen 10 dagen de blokkeringen in een CSV bestand doorgeven aan Bel-me-niet.

3) Specifiek voor de importeur

Als een importeur outbound (laat) bellen voor zijn/haar dealers, dan moet er een onderscheid worden gemaakt tussen het bellen op klanten van de dealer of het bellen op niet klanten. Bij klanten geldt het gestelde onder 1 en wanneer er wordt gebeld naar niet klanten dan geldt het gestelde onder 2 (dus ontdebellen met het bel-me-niet register, maar wel op de licentie van de dealer)

4) Vragen, links, tips, overzicht

In “bijlage 4 en 5” staan antwoorden op veel voorkomende vragen m.b.t. het Bel-me-niet register. Verder willen wij u graag wijzen op een aantal relevante links.

- www.bel-me-niet.nl

- www.privacy.nl
- www.consuwijzer.nl
- www.spamklacht.nl

Tips:

Voorkom klachten bij www.consuwijzer.nl

- o Zorg voor aanbieden recht van verzet en Bel-me-niet register
- o Zorg voor een goede eigen recht van verzet lijst
- o Zorg dat het autobedrijf bij bestaande relaties weet wanneer het laatste contact is geweest in het kader van een verkoop

Voorkom klachten bij www.spamklacht.nl

- o Afmelden sneller dan een klacht indienen bij de Toezichthouder
- o Goede administratie van afmelding en respecteren

Voorkom klachten bij Internet Service Providers

- o Zet afmeldmogelijkheid voor e-mailnieuwsbrieven bovenin de mail wanneer u veel klanten heeft met @hotmail, @yahoo, @gmail etc e-mailadressen
- Liever een blokkering dan een melding van spam bij internet service providers

Bijlage 1: Procedure Melding CBP

Melden

Indien u tot het oordeel bent gekomen dat een nieuwe gegevensverwerking gemeld moet worden, dient u de melding te doen vóórdat u met verwerken begint en dus ook voordat u gegevens gaat verzamelen. Een melding van een verwerking van persoonsgegevens moet gedaan worden door de verantwoordelijke. Volgens de Wbp is dit degene die het doel van en de middelen voor de verwerking vaststelt. Ook kan een derde melden, mits dit geschiedt namens de verantwoordelijke. Als er meer verantwoordelijken zijn, dient de melding door of namens elk van hen te worden gedaan. In de praktijk houdt dit in, dat één van de verantwoordelijken namens de andere betrokken verantwoordelijken kan optreden.

Melden met meldingsprogramma of formulier

Melden bij het CBP is mogelijk op twee manieren, namelijk elektronisch via het Wbp-Meldingsprogramma, beschikbaar op de CBP-internetsite of op diskette, en via het Wbp-Meldingsformulier. Het Wbp-Meldingsprogramma maakt het mogelijk om een melding op te stellen en te versturen op een aparte diskette of via e-mail. Ook kunt u met het programma uw (toekomstige) wijzigingen beheren en kunt u meerdere meldingen gelijktijdig verrichten. Via het Wbp-Meldingsprogramma kunt nagaan of een gegevensverwerking vrijgesteld is van melding bij het CBP. Diskettes en formulieren kunt u op werkdagen van 9.00 tot 16.00 uur op 070 888 85 00 bestellen.

Melden op de juiste wijze

Het CBP kan alleen meldingen accepteren die gedaan zijn op de voorgeschreven wijze. Zo neemt het CBP op diskette of via e-mail verstuurd meldingen zonder een ingevuld en ondertekend authenticatieformulier niet in behandeling. Ook moet alle informatie op de diskette of het formulier zelf zijn opgenomen. Om deze reden kunt u bij de melding geen bijlagen meesturen en ernaar verwijzen. Ook is het niet mogelijk uw eigen meldingsformulier of programma te gebruiken voor de meldingen bij het CBP. U moet voor de melding het daarvoor bedoelde originele Wbp-Meldingsformulier of het Wbp-Meldingsprogramma gebruiken. Meer informatie over de voorwaarden voor het in behandeling nemen van een melding kunt u vinden in het Wbp-Meldingsprogramma of in de toelichting op het Wbp-Meldingsformulier. U zou nog bij uw brancheorganisatie kunnen nagaan of er een voorbeeldmelding is. Bij het gebruik van een voorbeeldmelding blijft u wel zelf verantwoordelijk voor de inhoud van uw melding.

Geldigheid van de melding

De melding is geldig op het moment dat de opgegeven contactpersoon een ontvangstbevestiging met het meldingsnummer heeft ontvangen van het CBP. Het meldingsnummer kunt u toevoegen aan uw eigen opgeslagen kopie van de melding met behulp van de beheerfunctie. Het meldingsnummer zal gebruikt worden voor alle correspondentie over de melding. De originele diskette met het Wbp-Meldingsprogramma kunt u bewaren. In het geval er namens een verantwoordelijke is gemeld, moet de contactpersoon de verantwoordelijke hierover informeren.

Aan een melding kunnen geen rechten worden ontleend, omdat een melding niet tot goedkeuring van een gegevensverwerking leidt. Meestal volstaat het CBP met een formele toets of de melding compleet is. Het blijft de verantwoordelijkheid van degene die meldt om

de melding op een juiste en volledige wijze te doen en zich te houden aan de overige bepalingen van de Wbp. Het CBP neemt alle meldingen op in een openbaar register op zijn website, met uitzondering van de informatie die u over de beveiliging van uw gegevensverwerking moet verschaffen. Geïnteresseerden kunnen op deze manier inzage in de meldingen krijgen. Het is ook mogelijk dat aan hen informatie op verzoek toegestuurd wordt.

Wijzigen of intrekken van een melding

U dient wijzigingen in de gegevensverwerking aan het CBP door te geven. U kunt wijzigingen in de naam- en/of adresgegevens onder vermelding van het meldingsnummer doorgeven met de modelbrief die in het Wbp-Meldingsprogramma is opgenomen. Andere wijzigingen kunt u doorgeven door het opgeslagen bestand te openen en daarin de wijzigingen aan te brengen. Het gewijzigde bestand kunt u vervolgens in zijn geheel (digitaal) naar het CBP sturen. Het authenticatieformulier stuurt u per post. Het CBP neemt de wijzigingen op in het meldingenbestand en het openbaar register. In het Wbp-Meldingsprogramma is ook een modelbrief opgenomen om de intrekking van een melding door te geven aan het CBP. Het moment van ontvangst geldt als moment van intrekking. Het CBP verwijdert vervolgens bij de periodieke schoning ingetrokken meldingen uit het openbaar register. Uiteraard kunt u de wijzigingen en/of de intrekking ook doen via het meldingsformulier.

Boete

Het CBP heeft de mogelijkheid een boete op te leggen als u een gegevensverwerking niet meldt, als u uw verwerking onjuist of onvolledig hebt gemeld of als u wijzigingen niet (tijdig) doorgeeft. Informatie over opleggen van boetes door het CBP is te vinden in de Regels voor de boetevaststelling. Periodiek onderwerpt het CBP meldingen uit bepaalde sectoren of van bepaalde soorten verwerkingen aan een nader onderzoek. Dit doet het CBP ook naar aanleiding van klachten van betrokkenen.

Bijlage 2 BOVAG Voorwaarden (Particulier en Zakelijk)

Bijlage 3: BOVAG-orderbevestigingsformulier (Particulier en Zakelijk)

Bijlage 4:

Veelvoorkomende vragen in Automotive, inzake het Bel-me-niet register:

Bij het interpreteren van de wetgeving zijn er een aantal grijze gebieden. Vanuit de automotive branche hebben wij deze grijze gebieden geïnterpreteerd en samengevat onder de veelvoorkomende vragen:

1) Wat is de definitie van een klant?

Klanten in het kader van de telecomwetgeving, zijn alle gegevens die in uw database staan die hierin zijn gekomen omdat er iets aan hen verkocht of geoffreerd geweest is. Dit geldt dus zowel voor klanten als prospects. Dit geldt naast auto's ook voor onderhoud, reparatie en balieverkopen.

2) Hoelang is een klant een klant?

Voor de automotive is gesteld dat een klant klant is gedurende de termijn dat 90% van de verkochte nieuwe auto's nog in eigendom is van de eerste eigenaar. Deze termijn ligt op 10 jaar. Deze termijn is dus richtinggevend hoelang iemand als klant kan worden beschouwd.

Tip: naarmate de zakelijk transactie en laatste contact verder in het verleden heeft plaatsgevonden is het de vraag of het nog effectief is om deze eigen klant te bellen.

3) Wat is een eigen gelijksoortig product/dienst?

De OPTA geeft hier aan te werken volgens "objectieve verwachting".

Voor de Automotive geldt de volgende interpretatie:

hetgeen u aanbiedt moet in de sfeer van mobiliteit liggen.

Voorbeeld:

- Een autodealer kan wel telefonisch winterbanden aanbieden aan zijn klanten database zonder het bel-me-niet register te raadplegen.
- Een autodealer kan niet telefonisch kaartjes verkopen aan zijn klanten voor een modeshow zonder het bel-me-niet register te raadplegen.

4) Geldt het Recht van Verzet gelijk voor het hele merk?

Het Recht van Verzet geldt daar waar dit recht uitgeoefend is. Dus, als een dealer belt geldt het Recht van Verzet voor deze dealer en ook voor iedereen die hij namens hem laat bellen, maar niet automatisch voor een andere dealer die zelfstandig het telefoonnummer verkregen heeft. Als de importeur belt en de klant gebruikt zijn recht van verzet, geldt dit niet automatisch voor alle dealers van dat merk, behalve als het telefoonnummer verkregen is via een dealer, dan geldt het wel voor die dealer.

5) Geldt het Recht van Verzet als een dealer failliet gaat of overgenomen wordt?

Het recht van verzet blijft gelden binnen de juridische entiteit waar het recht van verzet neergelegd is. Bij een overname blijft het geldig, bij een faillissement hoeft een nieuwe entiteit met hetzelfde merk op hetzelfde adres geen rekening te houden met blokkades van de vorige entiteit er wordt immers geen klantendatabase overgenomen. Als de klantendatabase wel wordt overgenomen, dan dient wel rekening te worden gehouden met

het recht van verzet, niet met het bel-me-niet register

6) Hoe kan je aantonen bij controles dat je aan je verplichting voldaan hebt?

Er wordt verwacht dat zowel het script als rapportages en aantekeningen van ieder actie bewaard blijven ter controle. Het bewaren van IVR gegevens is aanbevelenswaardig omdat dit het meest objectieve bewijs vormt dat er gehandeld is conform de voorwaarden. Van iedere upload bij het Bel-me-niet register of ontduubeling bij het bel-me-niet register ontvangt de licentiehouders een bevestiging per e-mail. Deze kunnen ook dienen om aan te tonen dat de verplichtingen serieus worden nageleefd. Tot slot heeft de OPTA de bevoegdheid om gebruikte belbestanden integraal op te vragen over een bepaalde periode. Het is dan ook aan te bevelen om maatregelen te treffen dat belbestanden in kopie worden opgeslagen of zo worden gecodeerd dat belbestanden kunnen worden gereconstrueerd.

7) Geldt het bel-me-niet register ook voor bedrijven?

Het bel-me-niet register geldt deels voor B2B. De Telecommunicatiewet behelst ook eenmanszaken (freelancers en zzp'ers) en VOF's achtigen. (de niet BV's, NV's, stichtingen en verenigingen)

8) Bel-me-niet en klanttevredenheidsonderzoek?

Er mag gebeld worden voor een klanttevredenheidsonderzoek zonder het recht van verzet aan te bieden en het bel-me-niet register te raadplegen, zolang er geen cross selling plaatsvindt en de individuele resultaten niet herleidbaar zijn.

9) Mag ik bellen voor APK keuringen zonder rvv en bel-me-niet?

Dit mag niet. Het bellen voor een APK keuring is een commerciële activiteit. Aan het eind van het telefoongesprek dient het recht van verzet en het bel-me-niet register aangeboden te worden.

10) Mag ik als importeur of captive bellen voor een financiering?

Dit mag zonder te ontduubelen met het bel-me-niet register, mits er namens de dealer gebeld wordt en de dealer dient het product of dienst ook te voeren. Wel moet het recht van verzet en het bel-me-niet register aangeboden worden. Nadeel is; als dit geactiveerd wordt dan is de blokkade geldig voor de dealer en al zijn activiteiten. Een mogelijke oplossing is om de klant eerder toestemming te vragen bij de koop dat er gebeld gaat worden door de captive en/of importeur, dan geldt een eventuele blokkade alleen voor de captive/importeur.

Bijlage 5: Meestgestelde vragen bij Stichting Infofilter:

Zie ook www.bel-me-niet.nl

Algemeen

[Wat is Stichting Bel-me-niet?](#)

De Stichting Infofilter is de wettelijk vastgestelde beheerder van het Bel-me-niet register. Ze legt verantwoording af aan de staatssecretaris van Economische zaken.

Bedrijven

[Kan ik een IVR systeem gebruiken?](#)

Allereerst heeft u vastgesteld dat u belt met de doelgroep zoals bedoeld in [de wet](#). Er is een branche script maar dat is niet verplicht om te gebruiken, het uitvragen van deelblokkades (of men wel gebeld wil worden voor horoscopen of goede doelen etc) is ook niet wettelijk verplicht.

In elk commercieel gesprek dient u het recht van verzet aan te bieden (mag ik nog een keer bellen). Daarnaast moet u in elk gesprek vragen of de persoon waarmee u belt opgenomen wil worden in het Bel-me-niet Register. Is dat zo, dan dient u alle gegevens te noteren, een uploadbestand te maken en dit bestand binnen 10 werkdagen aan het register te uploaden.

Om er zeker van te zijn dat u alle gegevens vraagt en om de kans op fouten te minimaliseren kan gebruik worden gemaakt van een IVR (interactive voice respons) systeem. Zo'n IVR kan automatisch het uploadbestand maken en in alle opzichten is daarmee de foutenkans zo klein mogelijk gemaakt. Een voorbeeld van een IVR script treft u op deze website aan. Ook zijn er audio-teksten beschikbaar die zijn ingesproken door een professionele stem.

Let op! Aan het gebruik van dit IVR script kunnen geen rechten worden ontleend en de beheerder kan niet de garantie geven dat u hiermee aan de wet voldoet.

[Hoe maak ik een CSV bestand met Microsoft Excel?](#)

Het Bel-me-niet Register werkt met bestanden die zijn opgemaakt in CSV-formaat. Dat formaat wordt door Excel standaard ondersteund maar kent veel variaties.

Het Bel-me-niet Register werkt met bestanden waarbij het |-teken (pipe) als lijstscheidingsteken tussen velden wordt gebruikt. Veel gebruikers kunnen niet terugvinden hoe het |-teken ingesteld moet worden.

Daarom is er een helpbestand gemaakt voor gebruikers van Windows-XP. Maar in andere versies van Windows is dit vergelijkbaar.

Bedrijven die een vraag hebben over het gebruik van hun Bel-me-niet omgeving kunnen bellen met 020 - 456 6500 of een mail sturen aan bedrijven@bel-me-niet.nl.

De Beheerder

Account gegevens

[Ik wil mijn account verwijderen. Kan dat?](#)

Nee, u kunt uw eigen gegevens niet verwijderen. Als u dat wilt moet u een mail sturen aan info@bel-me-niet.nl met daarin uw gegevens.

[Ik wil een account aanvragen?](#)

Bent u een consument of een natuurlijke persoon (VOF, maatschap, éénmanszaak) en u wilt u laten blokkeren voor bellen, kies dan voor de registratie via menupunt Consument.

Bent u een bedrijf en wilt u gaan bellen met de consumenten en u wilt gebruik gaan maken van het register voor het uploaden of downloaden van gegevens, dan schrijft u zich in via Bedrijven->Registratie.

Facturatie

[Moet ik voor een registratie betalen?](#)

De consument kan zich gratis in het Bel-me-niet Register laten opnemen. Bedrijven die gebruik maken van het register hebben een licentie nodig. De kosten van die licenties zijn op de bedrijvenpagina weergegeven.

Consumenten

[Hoe snel is mijn blokkade actief?](#)

Bedrijven mogen met een afgenomen blokkadebestand 4 weken bellen en moeten een blokkade binnen 10 werkdagen aan Bel-me-niet melden. In het slechtste geval is uw inschrijving dus pas na 6 weken actief en zijn uw wijzigingen doorgevoerd in de bestanden van de bedrijven.

[Ik sta al ingeschreven in Infofilter, gaat die informatie verloren?](#)

Nee, alle inschrijvingen van het bestaande infofilter worden opgenomen in het nieuwe Bel-me-niet Register. Let wel op dat inschrijvingen die afkomstig zijn uit het oude Infofilter bestand slechts 3 jaar geldig zijn en dus verlopen. Dit wordt niet automatisch aan u gemeld. Als u zich op dat moment of al eerder wilt inschrijven in het Bel-me-niet Register dan dient u daartoe zelf initiatief te nemen.

[Waar kan ik terecht voor vragen?](#)

Consumenten kunnen vragen alleen per email sturen aan consumenten@bel-me-niet.nl.

De Beheerder

Blokkades

[Hoe lang blijven de blokkades geldig?](#)

De blokkades in de oude Infofilter hadden een geldigheidsduur van 3 jaar. Adressen die op 1 oktober 2009 automatisch zijn overgezet uit de oude Infofilter behouden die termijn. Nieuwe blokkades in Bel-me-niet zijn permanent opgenomen.

[Hoe kunnen blokkades worden gemeld?](#)

Consumenten die hun contactgegevens willen blokkeren kunnen dit via de website www.bel-me-niet.nl kenbaar maken. Willen ze dit niet online doen dan kunnen ze Infofilter ook bellen, of een brief sturen.

INDI steit de informatie en documenten met veel zorg samen, maar kan niet instaan voor de juistheid ervan. In geen geval is INDI aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade als gevolg van of in verband met het gebruik van de beschikbare informatie of documenten.

[Welk type blokkades kunnen via de website worden geregistreerd?](#)

In het Bel-me-niet Register worden alleen blokkades van telefoonnummers geregistreerd, zowel vaste nummers als mobiele nummers zijn te registreren.