

SAMENWERKINGSPROTOCOL TUSSEN OPTA EN STICHTING INFOFILTER

Afspraken tussen het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en het bestuur van Stichting Infofilter over de wijze van samenwerking en informatieoverdracht in het kader van het toezicht op en de handhaving van de regelgeving voor telemarketing.

Afkortingen en definities

Telecommunicatiewet:	Tw
Bel-me-niet Register:	het register
Algemene wet bestuursrecht:	Awb
Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit:	OPTA
Aanwijzingsbesluit beheerder Bel-me-niet Register:	aanwijzingsbesluit
Stichting Infofilter	de beheerder

Juridisch kader

Op grond van artikel 15.1, derde lid, Tw is OPTA belast met het toezicht op de naleving van artikel 11.7 Tw.

Op grond van artikel 11.7, vijfde lid, Tw mogen adverteerders en/of callcenters alleen nog abonnees bellen die niet staan ingeschreven in het register.

Op grond van artikel 11.7, twaalfde lid, Tw zijn adverteerders en/of callcenters onder andere verplicht om in elk gesprek de abonnee actief te verwijzen naar het register en hem de mogelijkheid te bieden tot onmiddellijke opname in het register.

Op grond van artikel 11.7, zesde lid, Tw wijst de minister de beheerder van het register aan.

Stichting Infofilter is met het *Aanwijzingsbesluit beheerder Bel-me-niet Register*¹ met ingang van 1 oktober 2009 aangewezen als beheerder van het register voor een periode van drie jaar.

Het *Besluit Bel-me-niet Register*² schrijft voor op welke manier belbestanden moeten worden ontdebeld, welke termijnen gelden voor het gebruik van een ontdebeld belbestand en voor het aanleveren en verwerken van de inschrijving van een abonnee in het register, en welke gegevens van een abonnee in het register moeten worden opgenomen.

Op grond van artikel 5:16 Awb is OPTA bevoegd tot het vorderen van inlichtingen ter uitvoering van haar wettelijke taak. Een ieder is hieraan verplicht mee te werken op grond van artikel 5:20 Awb.

¹ Sct. 2009, 86

² Stb. 2009, 129

OPENBARE VERSIE

Partijen

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, te dezen vertegenwoordigd door de plv. voorzitter van het college,

en

Stichting Infofilter, te dezen vertegenwoordigd door de voorzitter,

Overwegende:

- dat OPTA onder meer is aangewezen voor het toezicht op en handhaving van de regelgeving voor telemarketing, zoals vastgelegd in de Telecommunicatiewet en het Besluit Bel-me-niet Register;
- dat de beheerder verantwoordelijk is voor het beheer en het onderhoud van het register;
- dat brancheorganisaties en de beheerder OPTA hebben verzocht proactief de wettelijke verplichtingen voor telemarketing te handhaven;
- dat signalen van consumenten en bedrijven over misstanden bij gevoerde en/of ontvangen telemarketinggesprekken kunnen bijdragen aan een effectieve en efficiënte wijze van toezicht en handhaven door OPTA;
- dat de beheerder is aangewezen onder de voorwaarde en verplichting dat hij er voor zorg draagt dat de wet op een effectieve manier wordt uitgevoerd en misbruik van het register wordt voorkomen;
- dat de beheerder is aangewezen voor een periode van drie jaar, te rekenen vanaf 1 oktober 2009;
- dat er geen wettelijke verplichting geldt voor partijen tot het maken en vastleggen van samenwerkingsafspraken;
- dat de wetgever wel heeft aangegeven dat het nodig kan zijn dat de beheerder toegang tot het register aan OPTA verschaft en dat partijen daarover afspraken kunnen maken³;
- dat OPTA te allen tijde de wettelijke bevoegdheid heeft tot het vorderen van informatie van een ieder, derhalve ook van de beheerder;
- dat de beheerder wettelijk verplicht is aan iedere informatievordering van OPTA te voldoen;
- dat partijen het, met het oog op beperking van de administratieve lastendruk alsmede op een effectief en efficiënt toezicht door OPTA, nuttig en wenselijk vinden om samenwerkingsafspraken te maken;
- dat partijen daarmee tevens duidelijkheid bieden aan de buitenwereld over de samenwerking tussen OPTA en de beheerder betreffende het toezicht door OPTA op de telemarketingregelgeving.

³ Stb. 2009, 129, Nota van Toelichting, p. 9.

OPENBARE VERSIE

Komen, met inachtneming van hun wettelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden, het volgende overeen:

Ten aanzien van samenwerking

1. OPTA richt haar informatievragen aan de dagelijks operationele en feitelijke beheerder van het register. De beheerder beantwoordt de vragen van OPTA binnen de termijn zoals neergelegd in punt 4 en verschaft de gevraagde gegevens, zonder tussenkomst, raadpleging of het inhoudelijk informeren van zijn bestuur.
2. De beheerder verstrekt aan OPTA vóór 1 oktober 2009 een toegangscode en wachtwoord voor rechtstreekse toegang tot het register. OPTA gebruikt deze toegangscode en wachtwoord onder andere om goed inzicht te krijgen in de werking van het register, zoals deze onder meer door geregistreerde bedrijven in het register wordt ervaren.

Ten aanzien van het aanleveren van informatie

3. De beheerder is te allen tijde gehouden tot vertrouwelijke behandeling en geheimhouding van de informatievragen van OPTA en de op basis daarvan aan OPTA aangeleverde informatie, en van alle door OPTA aan de beheerder verstrekte informatie.
4. De beheerder levert de door OPTA gevraagde informatie aan OPTA binnen één werkdag na de informatievraag door OPTA. Slechts bij overmacht aan de kant van de beheerder, of indien de beheerder de gevraagde informatie niet zonder hulp van derden kan leveren of indien OPTA de termijn uit eigen beweging verlengt, kan deze termijn met instemming van OPTA worden verlengd. In dat geval spreken OPTA en de beheerder bij de informatievraag tevens een termijn af waarbinnen de beheerder de gevraagde informatie levert.
5. De beheerder verstrekt met ingang van 1 oktober 2009 wekelijks rapportages, waarin onder andere gegevens van alle geregistreerde adverteerders, de gegevens van alle geregistreerde callcenters, en per adverteerder de gegevens van de callcenters en/of de dataleveranciers die namens de adverteerder optreden en informatie over de door geregistreerde partijen gedownload en/of ge-uploade belbestanden. De beheerder levert OPTA vervolgens wekelijks elke mutatie op deze lijst aan (bijvoorbeeld registraties eraf of erbij, samenvoegingen van registraties, naamswijzigingen van adverteerders en/of callcenter en/of dataleveranciers).
6. De informatievraag van OPTA kan onder andere, maar niet uitsluitend, zien op:
 - de belbestanden die een bepaalde adverteerder en/of callcenter op een bepaald tijdstip of gedurende een bepaalde periode heeft verkregen via het register;
 - de belbestanden die een bepaalde partij of groep van partijen over een bepaalde periode heeft aangevraagd bij en/of verkregen via het register;
 - het aantal keren dat een bepaalde partij of groep van partijen belbestanden over een bepaalde periode heeft aangevraagd bij en/of verkregen via het register;
 - gegevens over abonnees die staan ingeschreven in het register.
7. Indien de beheerder, in weerwil van de verwijzing naar ConsuWijzer op de website van de beheerder, klachten ontvangt over telemarketinggesprekken van consumenten of van derden (bijvoorbeeld adverteerder/callcenter/dataleveranciers), geeft hij deze klachten, zowel het aantal klachten, alsmede de integrale inhoud van de klachten, onmiddellijk door aan OPTA. OPTA stuurt vragen of klachten over het functioneren van het register onmiddellijk door naar de beheerder.
8. Indien de beheerder vermoedt dat de telemarketingregelgeving overtreden wordt en/of misbruik van het register gemaakt wordt, geeft hij dit onmiddellijk door aan OPTA.

OPENBARE VERSIE

Ten aanzien van overleg

9. De dagelijks operationele en feitelijke beheerder van het register en toezichtmedewerkers van OPTA zijn contactpersoon over en weer tussen partijen.
10. De contactpersonen hebben één keer in het kwartaal een regulier overleg om lopende zaken en andere aangelegenheden te bespreken, waaronder in elk geval:
 - de werking van het register;
 - eventueel misbruik van het register;
 - communicatie over het register;
 - signalen over misstanden in de branche (onder andere over niet-naleving van telemarketingregelgeving).

Ten aanzien van inwerkingtreding, evaluatie en werkingsduur

11. Eerst na zes maanden en daarna telkens na een jaar evalueren partijen de samenwerking. Naar aanleiding van de evaluatie bezien partijen of het samenwerkingsprotocol moet worden aangepast.
12. Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking per 1 oktober 2009. Het heeft een werkingsduur van maximaal drie jaar. Indien Stichting Infilter na drie jaar opnieuw wordt aangewezen als beheerder van het register, bezien partijen of dit samenwerkingsprotocol kan worden verlengd of dient te worden aangepast. Partijen besluiten hierover maximaal drie maanden voor het einde van de werkingsduur van het samenwerkingsprotocol.

Ondertekening

Datum: 30 september 2009

Stichting Infilter

Het college van de OPTA,
namens het college,

w.g. G. Bosma, voorzitter

w.g. prof.dr. M.W. de Jong, plv. voorzitter