

Factsheet

Nieuwe telemarketingregels voor goede doelen

Gebruikt uw organisatie telemarketing als instrument voor fondsenwerving? Dan is deze factsheet interessant voor u.

Aanleiding

Telemarketing wordt 'opt in'. Dat wil zeggen dat het Bel-me-niet Register verdwijnt en telemarketing vanaf 1 juli 2021 alleen nog kan plaatsvinden met toestemming van de consument. Oorspronkelijk was deze wijziging van het telemarketingregime opgehangen aan de komst van de nieuwe ePrivacy Verordening, maar nu deze op zich laat wachten wordt de Telecommunicatiewet tussentijds aangepast.

Deze factsheet gaat over de wijzigingen van de Telecomwet die per 1 juli 2021 een feit zijn. Met dit document in de hand kunt u opmaken wat de gevolgen voor uw organisatie zijn.

Voor meer informatie bekijk ook deze berichten:

- <https://dmcc.nl/nieuws/update-dmcc-legt-uit-wetswijziging-opt-in-telemarketing/>
- <https://dmcc.nl/nieuws/faq-telemarketing-in-een-opt-in-regime/>

Heeft u nog aanvullende vragen, dan kunt u ons natuurlijk altijd telefonisch benaderen op 088-779311.

Fact 1. Telemarketing wordt opt-in

Toestemming voor bellen naar potentiële donateurs vanaf 1 juli 2021

Voor het ongevraagd bellen naar potentiële donateurs (die in het verleden niet al donateur zijn geweest) is toestemming nodig. Het Bel-me-niet Register is opgeheven en ‘koud bellen’ is verboden. Opt-in is geen wettelijke term, maar een term die door fondsenwervers wordt gebruikt. De wet spreekt simpelweg van toestemming voor telemarketing.

Voor 1 juli 2021 mocht u nog zonder toestemming ongevraagd bellen naar potentiële donateurs, tenzij iemand in het Bel-me-niet Register stond of iemand richting uw organisatie gebruik had gemaakt van zijn recht van verzet. Dit is verleden tijd.

Fact 2. Wat is toestemming?

De opt-in moet minimaal voldoen aan de [voorwaarden voor toestemming uit de AVG](#) (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Dat wil zeggen dat:

1. De toestemming uit **vrije** wil moet zijn gegeven;
2. De betrokkene **duidelijk** moet zijn geïnformeerd over waar hij toestemming voor geeft;
3. De toestemming niet tot stand kan komen door niets te doen. Er moet dus een **actieve handeling** zijn verricht. Vinkjes online alvast aanzetten is niet toegestaan;
4. De toestemming even gemakkelijk moet kunnen worden ingetrokken als deze is afgegeven;
5. Uw organisatie achteraf de toestemming per persoon moet kunnen bewijzen.

Fact 3. Telemarketing op bestaande donateurs kan nog zonder toestemming

Bellen naar bestaande donateurs vanaf 1 juli 2021

Telemarketing wordt door fondsenwervers ook ingezet voor upgrade doeleinden of om andersoortige steun aan donateurs te vragen. Er mag zonder toestemming ongevraagd worden gebeld naar donateurs. Wel moeten donateurs per 1 juli 2021 bij het achterlaten van hun telefoonnummer geïnformeerd worden over het gebruik van hun telefoonnummer voor telemarketing én moeten zij zich hiervoor op dat moment expliciet kunnen afmelden.

Eerder mocht ook gebeld worden met bestaande donateurs zonder te ontdubbelen met het Bel-me-niet Register. Die donateurs (van voor 1 juli 2021) mogen gebeld blijven worden onder de oude klantuitzondering.

Uiteraard kunnen donateurs altijd verzet aantekenen tegen telemarketing door uw organisatie. Die donateurs mag u vervolgens niet meer bellen.

Fact 4. Telemarketing op ex-donateurs kan nog zonder toestemming

Bellen naar ex-donateurs vanaf 1 juli 2021

Telemarketing wordt door fondsenwervers ook ingezet om vertrokken donateurs te herwinnen. Er mag zonder toestemming worden gebeld naar ex-donateurs. Er staat in de Code voor Telemarketing 2020 (CTM) een termijn van drie jaar waarbinnen u uw ex-donateur telefonisch kunt benaderen zonder toestemming. Na het verstrijken van deze termijn heeft u voor het ongevraagd bellen van een ex-donateur toestemming van de donateur nodig.

Ook hier geldt dat ex-donateurs die verzet hebben aangetekend tegen telemarketing door uw organisatie niet meer gebeld mogen worden.

Vóór 1 juli 2021 mocht ook gebeld worden naar ex-donateurs zonder te ondubbelen met het Bel-me-niet Register.

Fact 5. Telemarketing op vrijwilligers of bezoekers van manifestaties kan zonder toestemming

Bellen naar vrijwilligers en bezoekers van manifestaties vanaf 1 juli 2021

Telemarketing wordt door fondsenwervers ook ingezet om vrijwilligers (zoals collectanten) over te halen ook donateur te worden. Er mag zonder toestemming worden gebeld naar vrijwilligers en bezoekers van manifestaties. Wel moeten deze mensen bij het achterlaten van hun telefoonnummer geïnformeerd worden over het gebruik van hun telefoonnummer voor telemarketing én moeten zij zich hiervoor op dat moment expliciet kunnen afmelden.

Eerder (voor 1 juli 2021) mocht niet gebeld worden met vrijwilligers en bezoekers van manifestaties onder de zogenaamde klantuitzondering. Oud vrijwilligers of bezoekers van manifestaties (van voor 1 juli 2021) kunnen daarom niet ongevraagd gebeld worden onder de oude klantuitzondering.

De verruiming van de klantrelatie voor goede doelen geldt per 1 juli 2021.

Uiteraard mogen ook vrijwilligers en bezoekers van manifestaties verzet aantekenen tegen telemarketing door uw organisatie, waarna u niet meer ongevraagd mag bellen.

Fact 6. Denk ook aan de Code voor Telemarketing 2020 (CTM)

Naast wetgeving (bijvoorbeeld de Telecommunicatiewet) zijn er ook regels van toepassing op telemarketing die door de sector zijn opgesteld. Dat wordt zelfregulering genoemd. In de zelfregulering wil de sector problemen in telemarketing oplossen, voordat het door de overheid in wetgeving wordt opgenomen. De Code Telemarketing valt onder de Stichting Reclame Code en is dus bindend voor alle bedrijven in Nederland en voor buitenlandse bedrijven die door de inzet van telemarketing op de Nederlandse markt klanten werven. Niet naleving van de CTM kan door de ACM worden uitgelegd als een oneerlijke handelspraktijk.

De CTM heeft ook op verzoek van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) in een aantal zaken verbetering aangebracht. De maatregelen zijn onder te brengen in vier pijlers:

1. Er is meer transparantie (welke organisatie belt er nu echt?). Het moet heel duidelijk zijn wie de wervende organisatie (opdrachtgever) is.
2. Het is eenvoudiger voor consumenten om van hun recht van verzet gebruik te maken tijdens telemarketinggesprekken.
3. De training van telemarketeers moet worden uitgebreid met training op vaardigheden die consumentenirritatie kunnen verminderen tijdens het gesprek.
4. Er is een termijn gesteld aan de klantrelatie.

Wilt u op de hoogte blijven van eventuele wijzigingen, dan vindt u altijd het actuele nieuws op www.dmcc.nl of u kunt zich aanmelden voor onze nieuwsbrief.