

Samenwerkingsprotocol tussen Autoriteit Consument en Markt (ACM) en Stichting Infofilter over de wijze van samenwerking en informatieoverdracht in het kader van het toezicht en de handhaving van de regelgeving voor telemarketing door ACM

Partijen,

Autoriteit Consument en Markt,

en,

Stichting Infofilter

Gelet op de (wettelijke) bepalingen en doelstellingen dat:

Op grond van artikel 15.1, derde lid, van de Telecommunicatiewet (Tw) is ACM belast met onder meer het toezicht op de naleving van de telemarketingregelgeving zoals bepaald bij of krachtens artikel 11.7, vijfde tot en met dertiende lid, Tw en de artikelen 13 en 14 van het Besluit Bel-me-niet-Register¹.

Stichting Infofilter is met het *Aanwijzingsbesluit beheerder Bel-me-niet Register*² met ingang van 1 oktober 2012 aangewezen als beheerder van het register voor een periode van drie jaar.

Overwegen het volgende,

- dat ACM onder meer is belast met het toezicht op en handhaving van de regelgeving voor telemarketing, zoals vastgelegd in de Tw en het Besluit Bel-me-niet Register;
- dat de beheerder verantwoordelijk is voor het beheer en het onderhoud van het register;
- dat de beheerder is 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 2012;
- dat de wetgever heeft bepaald dat het nodig kan zijn dat de beheerder toegang tot het register aan ACM verschaft en dat partijen daarover afspraken kunnen maken³;
- dat partijen, met het oog daarop en met het oog op het beperken van de administratieve lastendruk en op een effectief en efficiënt toezicht door ACM, samenwerkingsafspraken maken;
- dat partijen daarmee duidelijkheid geven over de samenwerking en rolverdeling tussen ACM en de beheerder wat het toezicht en de handhaving door ACM op de telemarketingregelgeving betreft;
- dat het voor de rechtszekerheid van bedrijven en consumenten belangrijk is om te weten waar ze terecht kunnen voor vragen ten aanzien van de wet- en regelgeving;

¹ Stb. 2009, 129

² Stcrt. 2012, 17228.

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

- dat het voor effectieve en efficiënte werking van het register belangrijk is dat bedrijven en consumenten weten waar ze terecht kunnen voor vragen en/of klachten ten aanzien van het register;
- dat ACM 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 ACM te voldoen.

Spreekt het volgende af:

Artikel 1 Definities

In dit Samenwerkingsprotocol (en de daarbij behorende bijlagen) wordt verstaan onder:

- a. ACM: Autoriteit Consument en Markt, genoemd in de Instellingswet ACM;
- b. Beheerder: Stichting Infilter;
- c. Aanwijzingsbesluit: Aanwijzingsbesluit beheerder Bel-me-niet Register;
- d. Register: Bel me niet register;
- e. Tw: Telecommunicatiewet;
- f. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- g. Directeur: Medewerker van het register die verantwoordelijk is voor het dagelijks operationeel en feitelijk beheer van het register;
- h. Informatievraag: Vraag om informatie van ACM aan de beheerder gebaseerd op het samenwerkingsprotocol, niet zijnde een wettelijke informatievordering.

Artikel 2 Reikwijdte

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om afspraken vast te leggen over de wijze van samenwerking en informatieoverdracht in het kader van het toezicht en de handhaving van de regelgeving voor telemarketing door ACM.

Artikel 3 Samenwerking

1. ACM richt haar informatievragen aan de directeur van het register. De directeur beantwoordt de vragen van ACM binnen de termijn zoals neergelegd in artikel 4 en verschaft de gevraagde gegevens, zonder tussenkomst, raadpleging of het inhoudelijk informeren van zijn bestuur.
2. De beheerder zorgt voor een goedwerkende rechtstreekse toegang van het register door ACM en verstrekt aan ACM bij inwerkingtreding van het samenwerkingsprotocol een toegangscode en wachtwoord. ACM 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.

Artikel 4 Aanleveren informatie

1. De directeur is te allen tijde gehouden tot vertrouwelijke behandeling en geheimhouding van de informatievragen van ACM en de op basis daarvan aan ACM aangeleverde informatie, en van alle door ACM aan de directeur verstrekte informatie.
2. De directeur levert de door ACM gevraagde informatie aan ACM binnen de in de informatievraag door ACM bepaalde redelijke termijn. Slechts bij overmacht aan de kant van de directeur, of indien de directeur de gevraagde informatie niet zonder hulp van derden kan leveren of indien ACM de termijn uit eigen beweging verlengt, kan deze termijn met instemming van ACM worden verlengd. In dat geval

spreken ACM en de directeur bij de informatievraag tevens een termijn af waarbinnen de directeur de gevraagde informatie levert.

3. De informatievraag van ACM 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.

4. De beheerder verstrekt vanaf inwerkingtreding van het samenwerkingsprotocol 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 directeur levert ACM 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).

5. Indien de beheerder constateert dat de telemarketingregelgeving evident overtreden wordt, geeft hij dit onverwijld door aan ACM.

6. Indien ACM constateert dat er evident misbruik wordt gemaakt van het register, geeft zij dit onverwijld door aan de beheerder.

Artikel 5 Overleg

1. De directeur en een toezichtmedewerker van ACM zijn contactpersoon over en weer tussen partijen. Beide partijen informeren elkaar in geval van personele wijzigingen.

2. De contactpersonen hebben in principe 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;
- communicatie over het register;
- signalen over misstanden in de branche (onder andere over evidente niet-naleving van telemarketingregelgeving).

Artikel 6 Informatievoorziening aan derden

1. De beheerder zorgt voor informatievoorziening aan derden over het beheer en het onderhoud van het register, daaronder begrepen de gehanteerde tarieven, de wijze van inschrijven en registreren en de wijze waarop het register gebruikt dient te worden (bijvoorbeeld ten aanzien van de wijze van het ontdubbelen van belbestanden).

2. De beheerder verwijst derden met vragen over de (toepasselijkheid van) wet- en regelgeving, vragen over te voeren telemarketinggesprekken en klachten over ontvangen telemarketinggesprekken onverwijld door naar ACM (info@acm.nl) en/of ConsuWijzer (www.consuwijzer.nl).

3. ACM zorgt voor informatievoorziening aan derden⁴ over de wet- en regelgeving voor telemarketing waarop zij toezicht houdt, de wijze waarop zij deze wet- en regelgeving interpreteert en over de wijze waarop ACM het toezicht en de handhaving uitoefent, daaronder begrepen informatie over de uitleg van wettelijke begrippen, de toepasselijkheid hiervan voor consumenten en bedrijven, en voorlichting aan consumenten.

⁴ Onder andere via het e-mailloket info@acm.nl, en op www.consuwijzer.nl.

4. ACM verwijst derden met vragen of klachten over het functioneren van het register en de wijze waarop het register gebruikt dient te worden, onverwijld door naar de beheerder.

Artikel 7 Samenwerking bij onvoorziene gevallen

In gevallen die onder de doelstelling van dit samenwerkingsprotocol vallen en waarin dit samenwerkingsprotocol niet voorziet, treden ACM en Stichting Infofilter in overleg en beslissen zij gezamenlijk over de toepassing van dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 8 Werkingsduur samenwerkingsprotocol

1. Dit samenwerkingsprotocol heeft een werkingsduur van maximaal drie jaar.
2. Indien Stichting Infofilter 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. Indien de aanwijzing korter dan drie maanden voor het einde van dit samenwerkingsprotocol plaatsvindt, besluiten partijen hierover maximaal drie maanden na de vernieuwde aanwijzing.

Artikel 9 Evaluatie

Eerst na zes maanden en daarna telkens na een jaar kunnen partijen de samenwerking evalueren. Naar aanleiding van de evaluatie bezien partijen of het samenwerkingsprotocol moet worden aangepast.

Artikel 10 Vervallen samenwerkingsprotocol

Het samenwerkingsprotocol tussen het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en Stichting Infofilter, zoals gesloten op 30 september 2009, komt bij de inwerkingtreding van dit samenwerkingsprotocol te vervallen.

Artikel 11 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dagtekening van de publicatie ervan in de Staatscourant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag op 30 juli 2013.

Autoriteit Consument en Markt
Namens deze,

(w.g.)

Dr. F.J. H. Don
Bestuurslid

Stichting Infilter
Namens deze,

(w.g.)

drs. F.Z. Szabó
Voorzitter

(w.g.)

G. Bosma
Bestuurslid