



Voortgangsrapportage belpellen

Mr. Jan de Wit
lid Tweede Kamer voor de SP

Inhoudsopgave

Voorwoord	p. 3
1. De stand van zaken	p. 4
2. Reacties van kijkers op de diverse belspellen	p. 7
3. Aanbevelingen	p. 10
Bijlage: Kamervragen Jan de Wit over de belspellen	p. 11

VOORWOORD

Geachte lezer,

Dit rapport gaat over de voortgang die is geboekt sinds het verschijnen van het rapport “Ook BELazerd?” in 2001. ‘Waarom zijn die belspelletjes nog steeds niet afdoende aangepakt?’, is een vraag die steeds vaker terecht door burgers wordt gesteld. ‘Zie je wel dat er niets aan wordt gedaan in Den Haag’, is een klacht die veel wordt gehoord. In dit rapport kunt u lezen hoe de SP nog steeds tracht om een einde te maken aan deze geldklopperij, hoe het komt dat een ingestelde gedragscode niet werkt en hoe de omroepen en producenten die met deze praktijken hun zakken vullen een halt moet worden toegeroepen.

Mr. Jan de Wit
lid Tweede Kamer voor de SP

1. De stand van zaken

Al jarenlang dringt de SP aan op maatregelen om de dubieuze praktijken van belpellen aan te pakken. In 2001 is de SP een consumentenonderzoek begonnen, naar aanleiding van een uitzending van het consumentenprogramma Radar. In dit programma voerde SP-Kamerlid Jan de Wit het woord over de mogelijke strijdigheid met de Wet op de Kansspelen van belpellen. In april 2001 publiceerde de SP op basis van de ontvangen reacties het rapport “Ook BELazerd?”. De SP is zich ook na het verschijnen van dit rapport onverminderd in blijven zetten om de belpellen aan te pakken.

Pogingen van de SP om de misleidende belpellen aan te pakken en te verbieden zijn tot op heden gestrand, omdat de hiervoor noodzakelijke steun van de Tweede Kamer en van opeenvolgende ministers ontbrak. Toch hebben de voortdurende inspanningen wel enig resultaat opgeleverd. Per 1 januari 2006 is de “Gedragscode Promotionele Kansspelen” in werking getreden.¹ In deze gedragscode is onder andere vastgelegd, dat belpellen alleen zijn toegestaan ter promotie van een product of organisatie. De verwachtingen waren hoog gespannen, en de SP ontving veel reacties van opgeluchte burgers die blij waren dat een einde van deze belpellen in zicht was. In de praktijk blijken de producenten en aanbieders van belpellen echter gewoon op de oude voet door te gaan, en zelfs steeds weer nieuwe vormen van belpellen te ontwikkelen. In 2007 heeft de SP daarom nog een keer een oproep gedaan om ervaringen met belpellen te melden. Naar aanleiding van deze nieuwe oproep ontving de SP inmiddels bijna 150 reacties over de praktijk van de belpellen, en nog dagelijks komen er nieuwe reacties binnen.

Daarnaast publiceerde de Consumentenbond in april 2007 een eigen onderzoek naar “Bel en Win acties”.² Ook uit dit onderzoek bleek dat de Gedragscode Promotionele Kansspelen op verschillende onderdelen door de aanbieders van belpellen aan hun laars wordt gelapt.

Dat het bij de belpellen om big business gaat is wel duidelijk. Het Hilversummer mediabedrijf 2waytraffic, producent van quizzen en belpellen op televisie, zag de opbrengst over 2006 met 533% stijgen. De omzet van het bedrijf steeg van 5,5 miljoen euro over 2005, naar 29,3 miljoen euro over 2006. De nettowinst bedroeg 2,9 miljoen euro, in 2005 was dat nog 373.000 euro.³ Ook Endemol haalt een belangrijk deel van zijn omzet uit belpellen. Het zorgt naar schatting voor 5 procent van de omzet (zo’n 42 miljoen euro) bij de holding.⁴

¹ http://www.justitie.nl/images/Gedragscode%20kansspelen_tcm74-99686_tcm34-16383.pdf

² Onderzoeksverslag Bel en Win acties, Consumentenbond, april 2007.

³ [http://www.rtl.nl/\(/financien/rtlz/nieuws/\)/components/financien/rtlz/2007/weken_2007/13/0330_1424-2waytraffic_belpellen_winst_q4.xml](http://www.rtl.nl/(/financien/rtlz/nieuws/)/components/financien/rtlz/2007/weken_2007/13/0330_1424-2waytraffic_belpellen_winst_q4.xml)

⁴ <http://www.trouw.nl/hetnieuws/economie/article126307.ece/Kansspelen+%2F+Beperking+belpel+benadeelt++tv-stations>

Van een promotioneel karakter bij belspellen is geen sprake. Afgezien van een vluchtige verwijzing aan het begin van een spel, is er geen enkele link met promotie van welk product of activiteit dan ook te ontdekken. Ook wordt er nog steeds verzuimd duidelijk melding te maken van het feit dat bij grote prijzen aan het eind van het spel in veel gevallen nog een kluiscode moet worden geraden. Daarnaast wordt er niet of nauwelijks gecontroleerd of de deelnemers voldoen aan de leeftijdsgrens van 16 jaar die geldt voor deelname aan de belspellen. Ouders beklagen zich er over dat het niet altijd mogelijk is om dit soort dure nummers te blokkeren voor hun kinderen. Niet alle aanbieders van telefoniediensten bieden deze mogelijkheid tot blokkeren, en wanneer de mogelijkheid wel bestaat dan zijn de kosten niet duidelijk. Deze situatie mag niet blijven voortduren.

Dit zijn allemaal bewijzen dat de gedragscode is mislukt, en dat belspellen nog steeds pure geldklopperij zijn. Reden genoeg voor SP-Kamerlid Jan de Wit om hierover in april 2007 opnieuw Kamervragen te stellen aan de minister van Justitie.⁵ In antwoord op deze vragen werd duidelijk dat door het Ministerie van Justitie inmiddels aangifte is gedaan tegen twee commerciële omroepen wegens overtreding van de Wet op de Kansspelen. De aangiften zijn gedaan op 18 september en 12 december 2006. Door het Openbaar Ministerie wordt nu gekeken of deze commerciële omroepen zullen worden vervolgd wegens ‘het aanbieden van kansspelen zonder de vereiste vergunning’. Verder is het wachten op de gewijzigde Wet op de Kansspelen, en op de kansspelautoriteit die als “waakhond” op zal kunnen treden wanneer de wet wordt overtreden. De SP hoopt dat het Openbaar Ministerie haast zal maken met haar beslissing over de vervolging van de commerciële omroepen tegen wie aangifte is gedaan, zodat er nu eindelijk eens wordt opgetreden tegen dit soort illegale kansspelen. Inmiddels is er sinds de eerste aangifte al weer bijna een jaar verstreken, en hebben de aanbieders van belspellen hun praktijk ongestoord kunnen voortzetten.

Feit is dat de belspellen nooit rendabel zouden zijn, wanneer geen gebruik gemaakt zou worden van psychologische trucs en het geven van een verdraaide voorstelling van zaken. Zou er eerlijk gezegd worden hoe de spellen in elkaar steken, en hoe groot de werkelijke kans is om iets winnen, dan zouden de belspellen niet meer bestaan. Misleiding is de kurk waarop de belspellen drijven.

Ook in Engeland is er aandacht voor fraude en misleiding bij belspellen. Zo besloot de BBC onlangs om te stoppen met alle belspellen, omdat er op grote schaal fraude was geconstateerd. Medewerkers werden als winnaar gepresenteerd, er werden oproepen gedaan te bellen terwijl de lijnen al waren gesloten en er werden winnaars aangewezen die een fout antwoord hadden

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2006-2007, Aanhangsel 1450.

gegeven. De enige juiste reactie van de BBC was om direct alle belpellen van het scherm te halen. Een voorbeeld van hoe het ook in Nederland zou moeten.

Even leek het er op dat ook in Nederland een commerciële omroep de hand in eigen boezem zou steken. In een discussie in het programma Rondom 10 over de vraag of besselletjes misleidend zijn of niet, antwoordde RTL-directeur Fons van Westerloo dat de belpellen wel degelijk misleidend zijn.⁶ Niet alleen zei hij dat ‘de kijkers van RTL worden belazerd’, hij wees ook de producent van de belpellen, Endemol, als schuldige aan. De RTL-directeur eiste in de uitzending dat Endemol zou stoppen met de misleidingen, omdat anders de samenwerking zou worden stopgezet. Eindelijk leek een omroepbaas op te staan die verantwoordelijkheid durfde te nemen. Endemol ontkende vervolgens alles, en de knieën van de RTL-directeur bleken zwak. Een paar dagen later wist een perswoordvoerder van RTL te melden: ”RTL Nederland meent dat de kritiek die zij heeft geuit naar aanleiding van door derden geconstateerde ogenschijnlijke misleiding van de kijker vooral is gebaseerd op een verschil van interpretatie van de gedragscodes. RTL betreurt het dat de indruk is gewekt dat Endemol de kijker heeft misleid”.⁷ Wat RTL-directeur van Westerloo dus eerst misleiding noemde, blijkt later gewoon een “misverstand” te zijn. Een beter bewijs van het falende beleid van zelfregulering via een gedragscode is niet denkbaar.

Dit soort “misverstanden” over de interpretatie van de Gedragscode Promotionele Kansspelen is, wat de SP betreft, eenvoudig op te lossen door nu voor eens en altijd een einde te maken aan deze volksverlakkerij en geldklopperij. Halve maatregelen in de vorm van zelfregulering werken niet, een verbod is het enige afdoende middel.

In het voorontwerp van de gewijzigde Wet op de Kansspelen, zoals dat in augustus 2007 door de minister van Justitie voor commentaar naar belanghebbenden is gestuurd, wordt duidelijk dat als het aan de minister ligt alles bij het oude blijft. Weliswaar kunnen er aanvullende regels worden gesteld, maar de minister kiest er voor om alleen een coördinerende rol te spelen bij zelfregulering. Er verandert dus feitelijk niets, en de producenten zijn opgelucht, nu zij ongestoord door kunnen gaan met het over de rug van misleide kijkers verdienen van vermogens. Voor de SP is dit onaanvaardbaar.

⁶ Rondom Tien, 17 maart 2007.

⁷ http://www.nosheadlines.nl/forum.php/list_messages/6250

2. Reacties van kijkers op de diverse belpellen

Steeds weer worden de kijkers verrast door nieuwe vormen van belpellen. Maar het is gewoon oude wijn in nieuwe zakken. Doel is nog steeds om misbruik te maken van de argeloze deelnemer die via psychologische trucs en misleiding wordt verleid om aan een illegaal kansspel deel te nemen. De vorm verandert, de inhoud blijft hetzelfde. Zorgelijk is de ontwikkeling dat veel belpellen tegenwoordig digitaal worden gespeeld. Werden er vroeger nog bordjes fysiek omgedraaid met daarop het goede antwoord, tegenwoordig is dat in veel gevallen gedigitaliseerd. Nu kan helemaal niet meer gecontroleerd worden of er wordt gerommeld met de antwoorden. Een druk op de computer, en alles kan tijdens het spel worden aangepast.

Veel van de ontvangen klachten over deelname gaan bijvoorbeeld over het feit dat mensen wel bellen maar nooit door de selectie komen (net altijd niet de tiende beller). Ook de herhaalde mededelingen dat er nog niemand met het goede antwoord heeft gebeld, terwijl de klager al vele keren heeft geprobeerd te bellen met het goede antwoord wordt veel genoemd. Een grote bron van ergernis is ook de truc met de 'directe lijn', die vervolgens veel minder direct blijkt te zijn dan werd voorgespiegeld. In een aantal klachten werd ook melding gemaakt van oproepen om te bellen, terwijl vervolgens bleek dat de lijnen al gesloten waren. Alle valkuilen die worden genoemd worden ook in de reacties als praktijkervaring beschreven.

Als er één ding duidelijk wordt uit de ontvangen reacties, is het dat er sinds de invoering van de Gedragscode Promotionele Kansspelen niets is veranderd. Nog steeds zijn er de 'geldkoffers' waarvan niemand weet wat er in zit, en nog steeds 'staan de lijnen wagenwijd open'. Ook de vette prijs die in het vooruitzicht is gesteld verdwijnt nog steeds als sneeuw voor de zon, wanneer onaangekondigd de juiste code van de kluis moet worden geraden. Weg 10.000 euro, 'maar ik hoop dat je toch blij bent met de 100 euro die je wel hebt gewonnen'.

De 10^e beller

In de uitzending wordt de indruk gewekt dat je wint wanneer je de 10^e beller bent, en het goede antwoord weet. De praktijk is echter anders. Iedere 10^e beller komt vervolgens nog eens in een 'winnaarspool', waaruit vervolgens weer iemand wordt teruggebeld die in de uitzending het antwoord mag geven. Kijkers worden opgeroepen om toch vooral te blijven bellen, want 'hoe vaker je in de winnaarspool zit, hoe groter de kans dat je wordt teruggebeld en wint'.

“ Ik zie het antwoord meestal meteen. Omdat het zo gemakkelijk leek iets te winnen heb ik wel eens gebeld. Ik kreeg echter een bandje dat ik niet de 10^e

beller was, en de verbinding werd verbroken. Ik vindt het echt schandalig. Inmiddels weet ik dat de kans dat je door die ronde komt minimaal is.”
Dhr. S.C.

“Ook ik heb vaak gebeld naar belspelletjes, maar ook al was je 10^e beller, nooit ben ik in de studio gekomen.”
Mevr. J.R.

“Na het bellen krijg je eerst te horen wat het kost, waarna je te horen krijgt dat de computer je niet geselecteerd heeft. Probeert u het nog eens! Eén keer is het me gelukt om geselecteerd te worden door de computer. Moest ik het juiste antwoord bij de hand houden, en om in de studio te komen een nummer noemen onder de tien. Negen, het is niet het juiste nummer. Probeert u het later nog eens! In mijn optiek je reinste nep.”
Dhr. R.H.K.

De directe lijn

Bij de directe lijn wordt de indruk gewekt dat de beller direct doorverbonden wordt met de studio. Niets is echter minder waar. Hoe de directe lijn echt werkt kan het best uitgelegd worden door iemand die er alles van weet, zoals bijvoorbeeld een medewerkster van SBS die reageerde op een klacht van iemand die zich belazerd voelde.

“Wij spelen met een directe lijn naar de studio. Dit houdt in dat u, wanneer u de open lijn weet te vinden, direct wordt doorverbonden naar de studio. Deze lijn staat echter niet altijd open. Het is een kansspel waarbij u zowel kans heeft een gesloten als een open lijn te treffen. Zoals u zelf al zegt, gaat de lijn zo nu en dan een kort moment open en gelijk weer dicht. Als er op dat moment niemand ‘achter’ zit, kunnen we helaas ook niemand doorverbinden. Dit is ook de reden dat het spel langer gespeeld wordt dan de presentatrice in eerste instantie denkt. Vanzelfsprekend kunnen wij de door u gemaakte kosten niet vergoeden.”
Mevr. V. ten H.

De klok

Met enige regelmaat verschijnt er tijdens een belspel een klok in beeld. Soms wordt dan opgeroepen toch vooral te bellen, waarbij de suggestie wordt gewekt dat het spel bijna afgelopen is en dat er om te winnen toch echt snel gebeld moet worden. In veel gevallen gaat het spel na het verstrijken van de tijd gewoon door en verdwijnt de klok uit beeld. In andere gevallen krijgt een beller terwijl de klok nog loopt te horen dat de lijnen al gesloten zijn.

“De laatste keer dat ik belde dacht ik een geldbedrag te kunnen gaan winnen omdat de dame die het presenteerde zo enthousiast was, en ik de oplossing had gevonden. Dus ik belde op, maar terwijl ze vertelde dat er nog steeds gebeld kon worden kreeg ik door de telefoon te horen dat de lijnen gesloten waren.

Genaaid, op z'n Amsterdams.”

Dhr. P.B.

“Ik zag een vraag waarvan ik de oplossing al lang wist maar er leek niemand te bellen. De klok bleef in beeld maar aangeven hoeveel tijd er nog was. Op een gegeven moment dacht ik, kom op, wat kan het je schelen. Ze smeekten haast om nog gebruik te maken van de resterende tijd die je nog had om een mooi geldbedrag te winnen. Ok, met nog ruim de tijd en de dame in beeld die riep dat het nog even kon, kreeg ik te horen hoeveel het gesprek kostte, en daarna gelijk: ‘De lijnen zijn gesloten. Er kan niet meer gebeld worden’. Toen ik de hoorn had neergelegd, riep de mevrouw in beeld nogmaals: kom op mensen, nog maar een minuutje of zo. Ik nogmaals zo gek, en ja hoor: ‘De lijnen zijn gesloten’.”

Dhr. W.

“Op TV loopt het spel nog en je wordt opgeroepen te bellen. Doe je het een keer, hoor je dat het spel al klaar is Ik denk: huh? Dus bel ik voor de zekerheid nog een keer, zelfde verhaal. De oproep op TV ging nog 5 minuten door, maar de lijn was dus al gesloten. Stelletje oplichters!”

Mevr. Q.-P.

“Zowel bij ‘Raad het woord’ als ‘zoek drie sprookjesfiguren’ heb ik gebeld. Natuurlijk tig keer het bandje: ‘Helaas probeer het nog eens’. Omdat de klok aangaf ‘Nog drie minuten’ denk je: gauw nog eens proberen. Dat betekent 8 keer bellen in drie minuten en dan zou in ieder geval die prijs eruit moeten gaan. Nee hoor, dan onderbreken ze het programma even voor iets anders, en gaan dan gewoon verder zonder klok. Door die klok wordt de kijker duidelijk op het verkeerde been gezet.”

Dhr. E.M.

3. Aanbevelingen

- * De huidige praktijk van de belspellen mag niet blijven voortduren.
- * De enige afdoende oplossing is een algeheel verbod van de belspellen.
- * Wanneer een algeheel verbod niet mogelijk blijkt, zal in ieder geval de huidige gedragscode drastisch moeten worden aangescherpt.
- * Er zal strikt toezicht moeten worden gehouden op de naleving van een aangescherpte gedragscode.
- * Voor een effectieve handhaving is het nodig dat er direct na constatering van een overtreding van de gedragscode handhavend wordt opgetreden.
- * Overtredingen van de gedragscode moeten streng worden bestraft om herhaling te voorkomen.
- * Aanbieders van telefoniediensten moeten verplicht worden om de mogelijkheid tot blokkeren van dure nummers kosteloos aan te bieden.

Bijlage

Vragen van het lid De Wit (SP) aan de minister van Justitie over belpelletjes op televisie. (Ingezonden 10 april 2007)

1

Hebt u kennisgenomen van het rapport van de Consumentenbond¹ en ² over belpelletjes op televisie?

2

Wat is uw mening over de bevindingen van de Consumentenbond dat de consumenten door de presentatoren onvoldoende worden voorgelicht over de spelregels, in het bijzonder hoe de winnaars worden aangewezen, of de te winnen prijs gegarandeerd is, of er nog aanvullende vragen moeten worden opgelost, en wat de te winnen prijs inhoudt (“wat zit er in die geldkoffer”)?

3

Wat is uw mening over de bevindingen in het onderzoek dat het publiek wordt aangezet tot deelname aan de belpelletjes?

4

Deelt u de mening dat uit dit onderzoek blijkt dat de Gedragscode Promotionele Kansspelen wordt overtreden? Zo ja, hoe beoordeelt u dit?

5

Deelt u de opvatting van de onderzoekers dat het begrip “promotioneel” kansspel volstrekt onduidelijk is en dat de meeste belpelletjes worden uitgezonden zonder een duidelijk promotioneel karakter? Wat zegt u dit over de naleving door de betrokken omroepen, respectievelijk productiebedrijven en andere betrokken bedrijven?

6

Wat vindt u van de voorstellen van de Consumentenbond dat genoemde gedragscode in de wet moet worden vastgelegd en dat er een, eveneens wettelijk geregelde, toezichthouder moet komen?

7

Vindt u dat de bedoelde belpelletjes uit hun aard slechts mogelijk zijn door het misleiden van de kijker/consument omdat de betrokken bedrijven anders niets kunnen verdienen aan deze commerciële activiteiten, en dat er sprake zal blijven van illegale kansspelen? Zo neen, waarom niet?

8

Tegen welke omroepen of bedrijven stelt het Openbaar Ministerie een strafvervolgning in ter zake van deze belpelletjes? Hoever is de vervolging gevorderd?

9 Welke stappen gaat u nemen?

¹ Onderzoeksverslag Bel en Win acties, Consumentenbond, april 2007.

² Het Parool, 4 april 2007 ³ de Volkskrant, 12 maart 2007.

Antwoord van minister Hirsch Ballin (Justitie).
(Ontvangen 7 mei 2007)

1

Ja.

2, 3 en 4

Ik heb met belangstelling kennisgenomen van het onderzoeksverslag van de Consumentenbond. Volgens het verslag wordt er op verschillende punten niet aan de voorwaarden van de Gedragscode promotionele kansspelen voldaan. Deze code is op 1 januari 2006³ in werking getreden. Inmiddels is, zoals aangekondigd in de aanbiedingsbrief bij de code, een evaluatie van de code gestart. Naar aanleiding van deze evaluatie vindt er zo nodig een aanscherping of verduidelijking van de code plaats. Het verslag van de Consumentenbond zal daarbij worden betrokken.

5

De onderzoekers constateren dat sommige van de aangeboden belspellen geen promotioneel karakter hebben. Ook dit punt komt bij de eerdergenoemde evaluatie aan de orde. Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, zal de definitie van het begrip “promotioneel kansspel” worden aangescherpt.

6

In de aanbiedingsbrief bij de gedragscode heeft mijn ambtsvoorganger erop gewezen dat de code vooruitlopend op de herziening van de Wet op de kansspelen zal worden ingevoerd. In de herziene Wet op de kansspelen zal de gedragscode alsnog een wettelijke basis krijgen. Ook voorziet de nieuwe wet in de oprichting van een nieuw toezichthoudend orgaan, dat de bevoegdheid krijgt bestuursrechtelijke sancties op te leggen tegen overtreding van de wet.

7

Promotionele kansspelen dienen uitsluitend ter promotie van een product, dienst of organisatie en mogen alleen worden aangeboden indien voldaan wordt aan de in de gedragscode gestelde voorwaarden. Deze voorwaarden stellen onder andere grenzen aan de hoogte van de communicatiekosten, bepalen dat er geen sprake mag zijn van inleg en beogen misleiding van het publiek tegen te gaan. Indien niet wordt voldaan aan de in de gedragscode gestelde voorwaarden, dan is er sprake van illegale kansspelen.

8 en 9

Door het Ministerie van Justitie is aangifte ingediend tegen enkele commerciële omroepen wegens overtreding van de Wet op de kansspelen. Door het Openbaar Ministerie (OM) wordt thans bezien of naar aanleiding van deze aangifte vervolging zal worden ingesteld. Nu het hier een individuele strafzaak betreft, kan er over de te nemen stappen en/of de vorderingen van de vervolging geen nadere informatie worden gegeven.

³ Tweede Kamer, 24 557, nr. 65.