

Reactie op consultatie wetsvoorstel afkoelperiode colportage door Stichting Donateursbelangen

De missie van Stichting Donateursbelangen is het vertrouwen tussen gevers en goede doelen versterken. Een transparante, efficiënte, effectieve en controleerbare filantropische sector draagt bij aan het creëren en behouden van vertrouwen bij donateurs.

Door invoering van nieuwe regels binnen het wetsvoorstel voor deur- en straatverkoop moeten consumenten volgens het ministerie van Economische Zaken beter beschermd worden tegen misleiding. Dit is terecht omdat uit diverse onderzoeken blijkt dat consumenten maar ook donateurs die geld geven aan goede doelen nog steeds misleid worden door niet de volledige informatie te geven tijdens het verkoopgesprek. Nog steeds geldt dat doelbewust consumenten en donateurs iets aangesmeerd wordt waarvan de consument of donateur tijdens het tekenen niet volledig op de hoogte is. Erger nog, potentiële donateurs die aangeven alleen eenmalig te willen geven wordt in de misleidende gevallen een doorlopende machtiging aangesmeerd.

In het wetsvoorstel is een uitzonderingspositie voor goede doelen opgenomen. Deze uitzondering moet direct van tafel omdat juist uit onderzoek blijkt van Stichting Donateursbelangen en de Consumentenbond dat bij het aangaan van een donateurschap zeer veel misleiding plaatsvindt door de door goede doelen ingehuurd wervingbureaus en er bijvoorbeeld en onder andere NIET erkende machtigingen worden verwerkt waarbij donateurs handtekeningen moeten plaatsen die niet erkend zijn door Betaalvereniging Nederland.

De uitzondering voor goede doelen moet alsnog geschrapt worden in de wet omdat goede doelen via fieldmarketingbureaus potentiële donateurs misleiden aan de deur en op straat. Goede doelen staan samen met hun branchevereniging Goede Doelen Nederland op het standpunt dat iedere donateur nagebeld wordt en op ieder moment op kan zeggen. Dat klinkt mooi, maar de werkelijkheid is weerbarstiger. Eenmaal donateur geworden geldt dat je er ook niet meer makkelijk vanaf komt en al kom je van je donateurschap af waar je niet meer achter staat dan wordt alleen de incasso stopgezet en niet jouw "klantrelatie" zoals goede doelen dit noemen. Ondanks het stopgezet krijgen van jouw donatie betekent dit dat je altijd en minimaal 3 jaar benaderd kunt worden door goede doelen zolang je geen gebruik maakt van het recht van vergetelheid. Goede doelen bieden deze optie bij het opzeggen niet aan, alleen de incasso wordt stopgezet. De keuze om ook goede doelen een uitzonderingspositie te geven op de klantrelatie is eveneens een verkeerde keuze geweest. Donateurs geven gratis geld weg en behoren helemaal niet als debiteur in welke administratie dan ook vastgelegd te worden. Een donatie is een gift zonder tegenprestatie.

Uit onderzoek van Stichting Donateursbelangen blijkt:

1. Er vindt misleiding plaats waarbij door wervingsbureaus aangegeven wordt dat er eenmalig gegeven kan worden als een donateur aangeeft alleen eenmalig te willen doneren. De donateur weet niet dat hij/zij voor een vast donateurschap dat maandelijks

geïncasseerd wordt vastgelegd wordt en daarbij zelf actie moet ondernemen om weer van dit donateurschap af te komen.

2. Wervingsbureaus laten donateurs "digitale" handtekeningen zetten die helemaal niet erkend zijn en worden door Betaalvereniging Nederland. Zo moeten sommige donateurs verplicht het mobiele telefoonnummer delen waarop de colporteur dan een SMS-code toestuurt die de donateur op moet lezen en wat opeens de digitale handtekening blijkt te zijn onder een donateursovereenkomst.
3. Er is geen afkoelperiode waarbij donateurs die onder druk op straat of aan de deur ja hebben gezegd alsnog informatie kunnen inwinnen waar ze nu daadwerkelijk ja tegen gezegd hebben. Goede doelen die nabellen bevestigen alleen telefonisch datgene wat ook door het wervingsbureau is gezegd en e-mails met bevestiging bevatten, zo blijkt uit onderzoek waar de misleiding plaatsvindt, informatie die nooit door de donateur zelf aangevinkt is op een tablet van de werver. Er zijn wervers die dit zelf voor de donateur aanvinken.
4. Donateurs die terug willen komen op een donatie kunnen dit doen door contact op te nemen met het desbetreffende goede doel. Wat blijkt? Goede doelen weten vaak niet eens dat deze mensen donateur bij ze zijn omdat de wervingsbureaus slechts 1x in de 2 weken de persoonsgegevens van nieuw geworven donateurs delen. Dit levert bizarre situaties op waarbij een donateur het donateurschap wil opzeggen bij een goed doel maar waarbij het goede doel niet weet dat deze persoon donateur is geworden. Een voorbeeld uit de praktijk waarbij Stichting Donateursbelangen een en ander begeleid heeft voor een donateur: We proberen natuurlijk altijd met de opgegeven gegevens een opzegging in orde te maken. Echter komen zowel het e-mailadres als de adresgegevens niet voor in ons bestand, hebben we meer dan 60 donateurs met de achternaam ***** en staat geen enkele hiervan geregistreerd met het initiaal L of uw voornaam. Het is helaas dus niet mogelijk met deze gegevens de opzegging in orde te maken. Na het delen van de volledige informatie en de melding dat de donateur in kwestie via colportage aan de deur donateur is geworden komt de reactie terug: Als het om een donateurschap gaat afgegeven aan de deur, dan hebben wij uw gegevens nog niet ontvangen van het wervingsbureau. In dit geval zou het fijn zijn indien u een welkomstmail (een gewone e-mail, geen pdf) ontvangen heeft, kunt u deze dan aan ons terugsturen? Dan weten wij bij welk wervingsbureau wij u moeten afmelden. Het is natuurlijk raar dat er iets afgemeld moet worden bij een wervingsbureau omdat de donateur benaderd wordt en is door het goede doel aan de deur. Het goede doel is de opdrachtgever en bewoners weten niet anders dan dat ze direct bij een goed doel donateur zijn geworden.
5. Opzeggen bij goede doelen is op dit moment een farce. Hier komen wij hieronder uitgebreider op terug.
6. Er vindt geen handhaving bij misleiding door goede doelen plaats door het CBF. Er is geen officieel toezicht op goede doelen rondom fondsenwerving vanuit de overheid. De

goededoelensector is zelfgereguleerd. Het CBF verstrekt de CBF-Erkenning aan goede doelen die zich vrijwillig laten toetsen op basis van normen bepaald door de Commissie Normstelling. Tot voor 2025 bestonden er geen normen die aangeven hoe goede doelen behoren te fondsenwerven en erger kwam het hele woord donateur of gever niet voor in de normen. Door lobby vanuit Stichting Donateursbelangen geldt dat na drie jaar na aanvang van onze stichting er eindelijk sinds januari van dit jaar 2 normen toegevoegd zijn in het belang van de gever en donateur. Echter geldt dat handhaving op deze normen bij geconstateerde misleiding niet plaatsvindt door het CBF en het CBF op basis van de nieuwe normen aangeeft dat het pas vanaf 2026 zal gaan handhaven maar dat andere aangepaste normen prio hebben bij handhaving. De kans dat het CBF, dat mede gefinancierd wordt op basis van opbrengsten uit fondsenwerving, gaat handhaven rondom misleiding bij fondsenwerving waarbij de eindverantwoordelijkheid bij de goede doelen ligt lijkt vooralsnog klein.

Opzeggen bij goede doelen is op dit moment een farce.

Omdat goede doelen bij het opzeggen van een donateurschap alleen de incasso stopzetten geldt dat donateurs die eenmaal JA hebben gezegd tegen een donateurschap geworven aan de deur opeens "klant" zijn geworden bij het goede doel en er een klantrelatie volgens goede doelen blijikbaar is ontstaan. Als via een door het goede doel ingehuurd wervingsbureau, waarbij niet alle informatie is gedeeld belangrijk voor de gever, de donateur besluit om binnen 14 dagen het donateurschap op te zeggen dan geldt dat alleen de incasso stopgezet wordt. Donateurs zijn ondanks dat ze NOOIT of alleen 1, 2 of 3 maanden geld gedoneerd hebben opeens klant bij een goed doel terwijl een gift iets is zonder tegenprestatie, een gift is een cadeau.

Om bovenstaande reden is Stichting Donateursbelangen eind 2023 met een gratis en privacy-vriendelijke opzegservice gekomen voor donateurs waarbij direct naast het stopzetten van de incasso ook gevraagd wordt om het recht van bezwaar/verzet en het recht om vergetelheid omdat naar onze mening opzeggen betekent dat je de volledige relatie en niet alleen de incasso bij een goed doel opzegt. Zolang goede doelen haar donateurs niet de mogelijkheid bieden een keuze te maken wat men wil opzeggen, de incasso, de communicatie of de relatie met het goede doel, blijft Stichting Donateursbelangen particulieren helpen gratis en privacy-vriendelijk het donateurschap en relatie met het goede doel te beëindigen.

Sinds 7 april 2025, zo'n 5 maanden geleden, vraagt Stichting Donateursbelangen optioneel via haar gratis opzegservice om de reden van opzeggen bij donateurs. Dit heeft Stichting Donateursbelangen toegevoegd aan de opzegservice omdat een CBF-Erkend goed doel dit graag wilde, zeker als het om overlijden donateur gaat, zo gaf men aan. Wij delen hieronder na korte inventarisatie wat opmerkingen over het opzeggen bij een goed doel sinds 7 april. Dit laat zien dat mensen daadwerkelijk naar onze mening misleid worden bij huis-en-huis werving en telkens als ze aangeven eenmalig te willen doneren wordt aangegeven dat dit kan maar ze worden gewoon vastgelegd als maandelijkse donateurs.

Rode draad is dat het merendeel zich misleid voelt door de colporteur en fieldmarketeer en men alleen akkoord wilde geven voor een eenmalige donatie en geen vast donateurschap via doorlopende incasso's.

Hieronder een korte en kleine selectie uit honderden reacties bij het opzeggen van een donateurschap via de gratis opzegservice van Stichting Donateursbelangen:

- Wilde niet maandelijks betalen
- Colporteur heeft valse voorwendselen gebruikt
- Overrompeld door collecte aan de deur op 9/4/2025. Ik zie af van automatische afschrijving van 10,- van mijn rekening
- Op donderdag is het donateurschap telefonisch aangegaan. Achteraf bezien kan ik dit helemaal niet. Ik heb bijstand en sta onder financieel toezicht bij de gemeente. Dus ik ben niet bevoegd om bij u donateur te worden. Dus het gaat niet door en bij deze zeg ik het aangegane donateurschap op.
- Eenmalige donatie is voldoende
- Verkeerd voorgelicht
- Werd op straat aangesproken en dacht dat het om petitie ging
- Heb al opgezegd in december 2024, maar afschrijvingen blijven doorgaan
- Agressieve straatwerving
- Wilde maar 1x meedoen maar kon niet
- Ik heb geen toestemming gegeven voor een periodieke afboeking
- Geen akkoord voor maandelijks donatie gegeven
- SMS-Code gebruikt bij collectebus, maar niet vermeld dat het gedoneerde bedrag dan jaarlijks wordt afgeschreven
- Alleen 1 malig collecte gegeven
- Geen (Nooit!) opdracht gegeven voor een automatische incasso
- Heb nooit periodiek willen doneren, maar uitsluitend eenmalig
- Was eenmalig maar wordt nu weer afgeschreven, daar hou ik niet van afgesproken via telefoon
- Zeer opdringerige manier van benaderen voor een donatie, niet fijn
- Wil niet maandelijks doneren
- Wil eenmalig doneren en niet aan een abonnement vastzitten.
- Ik ben op straat overtuigd, maar voel toch geen klik met de stichting.
- Wilde slechts eenmalig doneren, geen maandelijks bedrag
- Wil liever eenmalig geven
- Was bedoeld voor eenmalig
- Was maar voor 1 keer, Sta niet achter handelwijze
- Snap dit goede doel maar gebruik meerdere. Aan de deur mij lang aan de praat houden wellicht goed bedoeld maar aan abonnement vastzitten kan ik mij echt aan ergeren
- Te veel aandringen!
- Geen idee wanneer ik dit heb toegezegd, doe aan veel andere goede doelen mee
- Was een eenmalige donatie
- ik wist niet eens dat ik donateur was - - -

- Misleidende informatie aan de deur
- Ik heb éénmalig een donatie gedaan. De bank geeft aan dat MS Research periodiek geld van uw rekening afschrijft.
- Ik heb mij bedacht en wil toch niet maandelijks doneren
- Was eenmalig niet maandelijks
- Was eenmalige donatie. Ik wil mijn maandelijkse donatie stopzetten.
- Eenmalig kon ik het wel missen zoals aangegeven, maar maandelijks helaas niet
- 1. Ik kon niet eenmalig geven, zoals ik graag wilde. Dat kon alleen door een structurele bijdrage snel weer stop te zetten. 2. Ik vind de manier waarop de collectanten beloond worden op basis van de score die zij krijgen van de donateurs heel onprettig.
- omdat ze een 1 malige gift vroegen en ik nu donateur ben wat ik niet wil
- Zou eenmalig zijn
- Wilde maar 1x doneren.
- Voel me gedwongen, Ik wil Direct Result niet steunen
- Eenmalig was de bedoeling
- Ik heb mij bedacht en wil bij nader inzien geen donateur zijn
- Dat het vergissing was! Mij werd verteld dat het eenmalig was.
- Dacht dat het om een eenmalige donatie ging
- Wilden nergens aan vast zitten
- Ik wilde 1x een donatie doen en niet verder lid blijven
- Ik wilde eenmalig doneren en er niet aan vastzitten. Daarnaast wil ik dat al het contact stopt. Uit vergissing verkeerd adres opgegeven dus zeker geen brieven sturen of bellen. Ik wens geen contact meer
- Wilde eenmalig doneren, verder niet
- etc. etc. etc. etc.

Samengevat

1. Je zegt JA tegen colporteur/fieldmarketingbureau aan de deur of op straat om een donateurschap bij een goed doel aan te gaan.
2. Je wilt hierop terugkomen omdat je misleid bent of niet alle informatie hebt ontvangen, er is geen afkoelperiode, en goede doelen zeggen dat je altijd PER DIRECT kunt opzeggen.
3. Je wilt PER DIRECT opzeggen maar dit kost je als donateur zeer veel moeite (je mag bij veel goede doelen alleen tijdens werkdagen telefonisch opzeggen wat niet 24/7 en dus niet DIRECT is) en uiteindelijk geldt dat je helemaal NIET kunt opzeggen omdat alleen de incasso stopgezet wordt en de "klantrelatie" blijft bestaan en goede doelen je opeens blijvend mogen informeren en lastig vallen. Opzeggen bij goede doelen is op dit moment een farce.
4. Goede doelen mogen nu, ondanks dat je hebt opgezegd, nooit geld gedoneerd hebt aan het goede doel, je alsnog blijvend benaderen. Daarnaast sta je als debiteur in de boekhouding en geldt een 7 jaar fiscale bewaarplicht geven goede doelen aan.

5. Via de gedeelde persoonsgegevens worden, ondanks dat je direct en binnen korte termijn opgezegd hebt, donateurs geprofileerd en gesegmenteerd op basis van verplicht gedeelde postcode + huisnummer door bepaalde goede doelen.

Tegenprestatie bij een gift?

Een gift hoort zonder tegenprestatie te zijn. Echter geldt dat donateurs bij het gratis weggeven van geld inmiddels zeer veel tegenprestaties moeten leveren in de vorm van het verplicht en onbewust delen van persoonsgegevens die na opzeggen ook NIET verwijderd worden door goede doelen en als je wilt opzeggen als donateur geldt dat je vaak dit alleen kunt op de manier waarop het goede doel dirigeert dat je moet opzeggen wat niet in lijn met de Wet van Dam is.

Conclusie

De afkoelperiode is juist noodzakelijk in de goededoelensector omdat de goede doelen door de uitzonderingspositie veel meer mogen dan commerciële bedrijven en je jezelf kunt afvragen, op basis van de vele klachten en reden van opzeggen, of goede doelen wel zo ethisch handelen en hier niet doelbewust op aangestuurd wordt.

Oproep

Zorg dat de afkoelperiode ook voor goede doelen gaat gelden of doe datgene wat de Consumentenbond vraagt: De Consumentenbond wil het liefst een totaalverbod op colportage, zie:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2025/deurverkopers-negeren-massaal-gedragsregels>

Als de afkoelperiode niet voor goede doelen gaat gelden en de uitzonderingspositie blijft bestaan roept Stichting Donateursbelangen net als de Consumentenbond het ministerie van Economische Zaken op tot een totaalverbod op colportage, ook voor goede doelen.

Zo'n totaalverbod is wellicht niet noodzakelijk zolang en minimaal de afkoelperiode ook voor goede doelen gaat gelden.

Gebruikte bronnen:

* De Consumentenbond wil het liefst een totaalverbod op colportage:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2025/deurverkopers-negeren-massaal-gedragsregels>

* Onderzoek naar toezicht op goede doelen in Nederland:

<https://www.donateursbelangen.nl/onderzoeksrapport-detail?recordId=g7EK4zQMBLOLaD>

* Privacyschendingen door het Rode Kruis op basis van verplicht delen postcode+huisnummer bij een donatie:

<https://www.donateursbelangen.nl/signaal/privacyscheningen-door-het-rode-kruis/r/AamYJANC TQH5eb>

* Onderzoek en resultaten fondsenwervingsethiek vanuit het standpunt van de donateur, zie: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/08997640251314376> Fundraising Ethics: Toward an In-Depth Understanding of Individual Donors' Perceptions.

* ACM > Verkoop aan de deur grote ergernis voor consumenten:
<https://www.acm.nl/nl/publicaties/verkoop-aan-de-deur-grote-ergernis-voor-consumenten>

* Goede doelen werven zodanig dat het geefvertrouwen wordt geschaad + reactie Betaalvereniging Nederland:
<https://www.donateursbelangen.nl/signaal/goede-doelen-werven-zodanig-dat-het-geefvertrouwen-wordt-geschaad/r/l1omqXjOBmTat1>

* Er worden geen erkende machtigingen verwerkt bij huis-aan-huiswerving:
<https://www.donateursbelangen.nl/signaal/er-worden-geen-erkende-machtigingen-verwerkt-bij-huis-aan-huiswerving/r/FDnG8UTbtrEA6x>

* Ondanks belofte eenmalig geld af te schrijven toch een maandelijks donateurschap aangegaan aan de deur:
<https://www.donateursbelangen.nl/signaal/signaal%3A-ondanks-belofte-eenmalig-geld-af-te-schrijven-toch-een-maandelijks-donateurschap-aangegaan-aan-de-deur/r/1iYrZen1bX9Lxe>

* Tweede keer via incasso geld afgeschreven bij donateur ondanks belofte dat het eenmalig zou zijn:
<https://www.donateursbelangen.nl/signaal/tweede-keer-via-incasso-geld-afgeschreven-bij-donateur-ondanks-belofte-dat-het-eenmalig-zou-zijn/r/t5QMKvZBH15ups>

* Podcast de donateur aan het woord waarbij deze donateur misleid is aan de deur met al datgene wat hierboven vermeld is: <https://open.spotify.com/episode/3ais3JZnDdtMO3eISgip7M>