



Een consumentenonderzoek naar Astro-programma's

Mr. Jan de Wit  
Lid Tweede Kamer voor de SP  
September 2008

**SP** 

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Astro-programma's	4
1.1 Aard van de programma's	4
1.2 Werkwijze	5
1.2.1 Kosten	5
1.2.2 Oplichting of kansspel?	5
1.2.3 Dubieuze gezondheidsadviezen	6
1.2.4 Live of niet?	6
1.2.5 Speciale acties	6
1.3 Spiritueel medewerkers	7
1.3.1 Eisen en sollicitatieprocedure	7
1.3.2 Verdiensten	8
2. Reacties op Astro-programma's	9
2.1 Bellen met een vraag in de uitzending	9
2.2 Bellen voor een persoonlijk consult	9
2.3 SMS-diensten	10
2.4 Live of niet?	11
2.5 Leesbaarheid voorwaarden	12
3. Aanbevelingen	13

## **Voorwoord**

Geachte lezer,

Nu de bellen na lang aandringen van de SP van de televisie zijn verdwenen hebben de zenders een nieuwe vorm van geldklopperij ontdekt: Astro-programma's. Hierbij worden echter weer dezelfde trucs uitgehaald als eerder bij de bellen. Alle reden voor een consumentenonderzoek naar deze bellenpraktijken bij Astro-programma's. Onderwerp van onderzoek waren de bellenpraktijken en niet de geloofwaardigheid van de inhoud. Het staat mensen vrij om ergens in te geloven, maar daarbij mag geen sprake zijn van geldklopperij. Een uitzondering hierop vormen de dubieuze gezondheidsadviezen die gegeven worden. In dit rapport kunt u lezen hoe de SP een eind wil maken aan deze bellen in een Astro-jasje waarbij de ziekte, ellende en onzekerheid van mensen wordt geëxploiteerd.

Mr. Jan de Wit  
Lid Tweede Kamer voor de SP

## 1 Astro-programma's

### 1.1 Aard van de programma's

Er is op televisie sprake van een Astro trend. Kijkers worden overspoeld met programma's waarin het paranormale centraal staat. SBS en RTL grossieren in programma's als De Geestenfluisteraar, De nieuwe Uri Geller, Char het medium, Het Zesde Zintuig, Derek Ogilvie en Lisa Williams. De zenders spelen in op deze Astro trend door met eigen belspelachtige programma's onrendabele uren te vullen om zodoende te proberen extra inkomsten binnen te halen. Het verschil met de belspellen is dat bij de belspellen mensen dachten iets te kunnen winnen, en dat bij Astro-programma's de ziekte, ellende en onzekerheid van mensen wordt geëxploiteerd. Het zijn gewoon verkapte belspellen in een Astro-jasje.

Zowel SBS als RTL zenden Astro-programma's uit op televisie waarin mensen antwoord kunnen krijgen op levensvragen. RTL doet dat onder de naam "ASTRO", "Astrotijd VIPS" en sinds enige maanden ook onder de naam "Leef je leven" waarbij er geen spiritueel medewerkers zijn maar counselors en coaches. Deze programma's worden verdeeld over alle RTL zenders uitgezonden. SBS zendt het programma Astro TV uit op zowel SBS 6 als op Net 5.

Anders dan de aanduiding Astro (SBS: Astro TV, RTL: Astrotijd) doet vermoeden zijn het niet alleen astrologen die de levensvragen beantwoorden. De zogenaamde spiritueel medewerkers die de vragen van consumenten in de Astro-programma's beantwoorden zijn niet alleen astrologen, maar zijn volgens eigen zeggen ook thuis in de volgende disciplines:

- \* Aura reading
- \* Bachbloesemremedies
- \* Droomduiding
- \* Fonosofie
- \* Kabbala
- \* Mediamieke waarnemingen
- \* Numerologie
- \* Paranormale waarnemingen
- \* Reïncarnatie
- \* Tarot leggen
- \* Ondersteunende gesprekken
- \* I Tjing
- \* Automatisch schrijven
- \* Channeling
- \* Feng Sui
- \* Homeopathie
- \* Magnetiseren
- \* Natuurgenezing
- \* Paranormaal healen
- \* Reiki
- \* Spiritueel healen
- \* Werken met gidsen
- \* Handleeskunde
- \* House and personal clearing.

Deze lijst is overigens niet uitputtend, want er wordt nog een groot aantal andere disciplines en kwalificaties aangeboden. Dit kan variëren van heldervoelend, helderziend en helderruikend zijn tot telefonische karmische healing met op afstand werkende verzachtende en helende chakra-essences.

Met deze disciplines kunnen volgens de Astro-programma's alle vragen van bellers worden beantwoord op bijvoorbeeld het gebied van: kinderen en opvoeding, relatie, gezondheid, toekomst, en zakelijke problemen.

## 1.2 Werkwijze

### 1.2.1 Kosten

Consumenten kunnen op een aantal manieren antwoord krijgen op hun vragen. Zo kan er tijdens de uitzending naar de studio worden gebeld om een vraag in de uitzending te stellen en beantwoord te krijgen of om een Tarot kaartlegging te laten doen. Daarnaast kan er rechtstreeks contact worden gezocht via telefoon of internet met een spiritueel medewerker voor een privé consult. Een derde mogelijkheid is het contact met een spiritueel medewerker via SMS.

Al deze mogelijkheden lopen via dure betaalnummers (0909-nummers) en hierbij kunnen de kosten behoorlijk oplopen. De privé consulten en overige diensten zijn 24 uur per dag beschikbaar. Daarnaast worden er via de bij de programma's behorende websites ([www.Astrotv.nl](http://www.Astrotv.nl), [www.Astrotijd.nl](http://www.Astrotijd.nl)) nog tegen betaling andere diensten aangeboden zoals Tarot kaartleggingen of horoscopen. Het RTL programma "Leef je leven" biedt betaalde diensten aan van 09.00 uur tot 23.00 uur ([www.rtl.nl/programma/leefjeleven/home/](http://www.rtl.nl/programma/leefjeleven/home/)).

De kosten van de diverse diensten variëren, en kunnen zowel per gesprek, per geleverde dienst, per minuut of per ontvangen of verzonden SMS in rekening worden gebracht. Voor consumenten is vaak niet duidelijk wat de totale kosten zullen zijn.

### 1.2.2 Oplichting of kansspel?

Voor het bellen om een vraag in een uitzending te stellen wordt bij Astrotijd en Leef je Leven 80 cent per minuut in rekening gebracht, ook als de beller niet in de uitzending komt. Via SBS rekent Astro TV 1,30 euro per gesprek aan de beller, ongeacht of er gelegenheid is om de vraag in de uitzending te stellen. Bij Astro TV wordt de verbinding verbroken nadat de beller is gemeld dat hij niet geselecteerd is om zijn vraag in de uitzending te stellen. In de algemene voorwaarden van Astro TV valt terug te lezen dat er ad random (dus willekeurig) bellers worden gekozen die in de uitzending hun vraag mogen stellen. Dit is een belspeltruc om zoveel mogelijk mensen te laten bellen en 1,30 euro te laten betalen zonder dat zij in de uitzending komen. De presentatrice blijft mensen oproepen om te bellen naar de studio om hun vraag te stellen, daarbij de suggestie wekkend dat het zo rustig is, dat er niemand belt, dat iedereen op vakantie is enzovoort. Deze handelswijze is of te kwalificeren als oplichting, of als een illegaal kansspel.

Wanneer een beller het aanbod krijgt om zijn vraag live in de uitzending te stellen voor 1,30 euro en die dienst vervolgens wel in rekening wordt gebracht maar niet wordt geleverd ("U bent niet geselecteerd") dan is er sprake van oplichting. Je mag mensen niet laten betalen voor diensten die je niet levert. Wanneer je voor 1,30 euro alleen de kans krijgt om geselecteerd te worden om je vraag in de uitzending te stellen, zonder dat je daar zelf invloed op kunt oefenen, dan is er sprake van een loterij. Daar is geen vergunning voor dus is er sprake van een illegaal kansspel.

Voor een privé consult wordt 80 cent per minuut in rekening gebracht. Deze 80 cent per minuut wordt ook in rekening gebracht voor het beluisteren van zogenaamde visitekaartjes. In deze gesproken visitekaartjes vertellen de spiritueel specialisten iets over zichzelf en over hun disciplines en specialiteiten. Vervolgens kan de beller een keuze maken voor één van de medewerkers. Volgens de aanbieder kan de beller via teletekst of via de website zien welke medewerker op dat moment beschikbaar is. Dit blijkt niet juist te zijn. De gegeven informatie blijkt veelal achterhaald waardoor de gekozen medewerker helemaal niet vrij blijkt te zijn.

Vervolgens kan de beller wel in de wacht worden geplaatst maar dit kost nog steeds 80 cent per minuut. Ook hier geldt dat er een dienst wordt aangeboden die vervolgens niet wordt geleverd terwijl er wel kosten in rekening worden gebracht. Er is dus ook bij de privé consulten sprake van misleiding en oplichting.

Het via SMS antwoord krijgen op een vraag is ook een methode die wordt aangeboden. In de praktijk blijkt dat iedere verzonden SMS wordt beantwoord met een nieuwe vraag. De kosten per heen en weer gezonden bericht bedragen steeds 2,05 euro (Astro TV: 0,55 euro per verzonden bericht en 1,50 euro per ontvangen bericht). Op deze wijze lopen de kosten snel op terwijl niet duidelijk is hoe een eind gemaakt moet worden aan de “belangstellende” vragen die per SMS binnen blijven komen. Ook is er sprake van abonnementsdiensten waarbij een aantal keer per week bijvoorbeeld een horoscoop ontvangen wordt. De voorwaarden zijn niet duidelijk en het is onduidelijk hoe de stroom SMS-en moet worden gestopt.

### **1.2.3 Dubieuze gezondheidsadviezen**

Veel mensen zoeken hun heil bij de Astro-programma's met vragen over hun gezondheid. De enige juiste reactie zou moeten zijn dat zo'n beller direct wordt gemeld dat er contact met een huisarts of specialist moet worden gezocht. Formeel melden de spiritueel medewerkers dit vaak ook wel, maar het zijn vaak halfslachtige mededelingen. “Voor uw stoffelijke lichaam moet u naar uw arts, maar ik kan u wel vertellen wat mijn gevoel is”, is een veelgehoorde mededeling. In diverse uitzendingen zijn hiervan voorbeelden voorbijgekomen. Zo zijn er uitspraken gedaan dat een vrouw binnen zes maanden zwanger zal zijn, dat de vermoeidheidsklachten van een oude mevrouw te wijten zijn aan een probleem met haar milt, dat een gezwel in de buik van een belster iets was waar de artsen wel een oplossing voor hadden zodat zij zich geen zorgen hoefde te maken en dat een oude belster die klaagde over haar ooglasers-operatie binnen veertien dagen van haar klachten verlost zou zijn. Dit zijn gevaarlijke uitspraken die op niets zijn gebaseerd en tot levensgevaarlijke situaties kunnen leiden.

### **1.2.4 Live of niet**

In veel gevallen is niet duidelijk of een kijker naar een live uitzending zit te kijken of naar een herhaling. De absolute koploper hierbij is Astrotijd VIPS van RTL. Wekenlang worden er herhalingen uitgezonden van korte programma's met meer of minder bekende Nederlanders. Gedurende de hele uitzending staat er groot het woord LIVE in beeld met een telefoonnummer waar bellers een consult kunnen krijgen. Dat de aanduiding LIVE niet slaat op de uitzending en dat het consult volkomen los staat van de uitzending wordt niet duidelijk. Kijkers worden hierdoor misleid.

### **1.2.5 Speciale acties**

In Astrotijd VIPS worden ook nog aparte SMS-acties gevoerd waarbij iets te winnen valt. Hierbij wordt echter niet aangegeven wat de waarde is van de te winnen prijs (veelal een CD of DVD). Gedurende een paar seconden verschijnen in nauwelijks leesbare letters de mededelingen in beeld, dat het een promotie betreft van het eigen programma en de trekkingsdatum van de winnaar van de actie. Het gaat dan veelal om een prijs van enige euro's. Zo werd bijvoorbeeld een CD-single als prijs opgevoerd, en een trekking die pas weken later plaats vond. Hiermee handelt RTL in strijd met de regels van de Gedragscode Promotionele Kansspelen.

## 1.3 Spiritueel medewerkers

### 1.3.1 Eisen en sollicitatieprocedure

In de uitzendingen en op de websites wordt hoog opgegeven over de kwaliteiten van de spiritueel medewerkers die antwoord moeten geven op de gestelde vragen. Er wordt verkondigd dat alle medewerkers volledig gediplomeerd zijn, beschikken over jarenlange ervaring en uitvoerig worden gescreend zodat de consument er zeker van kan zijn dat hij niet met een charlatan te maken krijgt. De vraag is wat dit in de praktijk betekent. Voor Astro TV betekent dit dat wanneer iemand zich aanmeldt als spiritueel medewerker de procedure als volgt is (zie [www.astrocammer.nl](http://www.astrocammer.nl)).

*Het aanmelden bestaat uit 4 stappen:*

*Stap 1:*

*Voor u het formulier gaat invullen dient u ervoor te zorgen de volgende gegevens bij de hand te hebben: al uw NAW gegevens, paspoort of ID-kaart, sofinummer en bankrekeningnummer. Bedenk een naam waaronder u op onze website zichtbaar zult zijn, dit mag natuurlijk ook uw eigen naam zijn en een bijbehorend wachtwoord. Dit zijn straks tevens uw inloggegevens. Deze gegevens zijn in een later stadium ook nog te wijzigen.*

*Stap 2:*

*Vul al uw persoonlijke gegevens alsmede alle informatie over uw spirituele gaven en ervaring in. Doorloop het invulformulier zorgvuldig, sla geen invulvakken over! Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld en zijn niet voor derden beschikbaar. Als alles is ingevuld klik dan op 'verzenden'.*

*Stap 3:*

*U ontvangt per mail een contract van Byteplanet, eigenaar/producent van diverse spirituele internetsites en de tv-programma's AstroTV in Nederland en AstroContact in België. Dit contract dient u ingevuld en ondertekend aan Byteplanet te retourneren. Daarbij hebben wij tevens een kopie van uw paspoort/ID-kaart en een kopie bankafschrift nodig. Zodra al deze gegevens zijn ontvangen kunnen wij u activeren.*

*Stap 4:*

*Uw ontvangt een e-mail dat uw aanmelding binnen is en uw account geactiveerd wordt. Deze e-mail geeft u een uitleg hoe de AstroLIJN en AstroCAM werken. Ook wordt u gebeld voor een kort telefonisch interview, daarna beslissen wij definitief of we met elkaar doorgaan.*

Wat opvalt is dat de uitgebreide screening en zorgvuldige controle op diploma's waar in de uitzendingen van Astro TV steeds melding van wordt gemaakt, bij Astro TV uit niet meer blijkt te bestaan dan een kort telefonisch interview.

Dit werd proefondervindelijk bevestigd nadat een medewerker van de SP zich per email had aangemeld als spiritueel medewerker. Ook hierbij was er geen sprake van uitgebreid screenen en / of het checken van diploma's.

*Geachte .....,*

*Hartelijk dank voor uw mail en interesse om als spiritueel specialist voor AstroTV te willen komen werken. De AstroLIJN van AstroTV wordt 24 uur per dag druk bezocht door mensen die graag antwoord krijgen op zeer uiteenlopende levensvragen. Sinds kort zenden wij met AstroTV ook 's nachts live uit en zijn wij daarom naast specialisten voor overdag, ook op zoek naar mensen die 's avonds en 's nachts online kunnen zijn voor consulten. Deze consulten kunnen per telefoon en/of per webcam gegeven worden. Iedereen is vrij in te schakelen wanneer het hem/haar uitkomt en ook voor zo lang als dat zelf gewenst is.*

*Hoe kunt u zich aanmelden voor de AstroLIJN?*

*U kunt zich aanmelden via de website [www.astrocammer.nl](http://www.astrocammer.nl). stapsgewijs wordt u door het aanmeldproces heen geloodst. Hier vindt u ook een overzicht van de verdiensten. Zodra de aanmelding wordt geregistreerd ontvangt*

*u een contract. Helaas zijn er deze week wat storingen, dus mocht dit niet het geval zijn kunt u contact met ons opnemen via telefoonnummer 088-0880838 en wij sturen het contract per post of mail alsnog naar u toe. Zodra wij alle papieren (contract, kopie legitimatiebewijs en kopie bankafschrift) hebben ontvangen zal een van mijn collega's contact met u opnemen voor een persoonlijk gesprek. Indien wij beiden hier een goed gevoel over hebben en willen gaan samenwerken, zullen wij u activeren en kunt u consulten gaan geven.*

*Wij zien uw aanmelding met plezier tegemoet.*

*Met vriendelijke groet,  
AstroTV*

### 1.3.2 Verdiensten

De spiritueel medewerkers worden per minuut of SMS betaald. Zij hebben er dus een financieel belang bij om een gesprek of SMS-reeks zo lang mogelijk te laten duren. Wat valt er te verdienen voor een spiritueel medewerker? De vergoedingen zijn als volgt (www.astrocammer.nl).

**Hieronder vind u de tarieven die we uitbetalen. Let op de tarieven gelden voor Nederlandse en Belgische astrologen.**

**Een Nederlandse klant belt de astroloog via 0909-0929 80cpm.**

**Een Belgische klant belt de astroloog via 0903-42999 112cpm.**

**Dus een Nederlandse astroloog krijgt dus ook Belgische telefoontjes en omgekeerd.**

**Dit zijn de nieuwe tarieven die per 1 januari 2007 ingaan**

<b>Minuten per maand*</b>	<b>0-1.500</b>	<b>1.501- en meer</b>
<b>Webcam en Voice 0909/0903 NL en BE</b>	<b>0,30 p.m.</b>	<b>0,35 p.m.</b>
<b>SMS 7888 en 3344 NL en BE</b>	<b>0,17 pvb**</b>	<b>0,20 pvb</b>

**\*Alle minuten van de maand worden bij elkaar opgeteld, dus van Voice 0900 en Webcam Nederland en Webcam België**

**\*\* pvb= door u verzonden sms bericht**

**Nog even een voorbeeld**

**Nederlandse en Belgische astroloog krijgt als volgt uitbetaald:**

<b>Astrolijn</b>	<b>1.500 minuten</b>	<b>x 35 ct</b>	<b>525,00</b>
<b>Webcammen</b>	<b>650 minuten</b>	<b>x 35 ct</b>	<b>227,50</b>
<b>SMSjes</b>	<b>350 smsjes</b>	<b>x 20 ct</b>	<b>70,00</b>
<b>Totaal</b>	<b>2.500 eenheden</b>		<b>€822,50*</b>

**Alle minuten van elke dienst worden als eenheden bij elkaar opgeteld. De totaalstand bepaalt dus het tarief per dienst.**

**Doordat u boven de 1.500 eenheden uitkomt valt u voor alles in het hoogste tarief.**

**\*= bruto uitbetaald**

De verdiensten van de producent zijn dus minimaal 45 cent per webcam- of belminuut. Bij de SMS zijn de verdiensten veel hoger. De producent incasseert immers naast het bedrag per ontvangen bericht (bij Astro TV 55 cent) ook nog eens het leeuwendeel van het verzonden bericht (minimaal 1,30 euro).

## 2 Reacties op Astro-programma's

### 2.1 Bellen met een vraag in de uitzending

*"Ik heb een paar weken terug ook gebeld maar kwam er niet door heen . Ik wilde graag contact met mijn overleden opa en vader die ik ontzettend mis. Ik heb zeker 10 keer achter elkaar gebeld, zonder resultaat."*

*"Meestel kom je niet aan de beurt met de opmerking "Helaas".." enz. terwijl op de teletekstsite staat dat de betreffende medewerker vrij is. Ik heb dit diverse malen geprobeerd: je komt er nooit doorheen: en intussen ben ik wel m'n geld kwijt van 80 ct per minuut, naar ik mag aannemen. Maar daar wordt geen duidelijkheid over gegeven. De goklijn van vroeger dus in een ander jasje."*

*"Eén keer proberen te bellen. Onder in beeld staat een bedrag per gesprek. Je krijgt alleen een computer. Volgens mij is de definitie van een gesprek, dat 2 mensen met elkaar praten. Oplichting dus."*

*"Je kunt bellen wat je wilt je komt er niet doorheen ook als de presentatrice zegt dat de lijnen open zijn Je blijft toch proberen en iedere keer zegt een bandje jammer probeer het straks opnieuw."*

*"Kortom het is een grote oplichterbende! Ik heb ook NU pas door dat de keren dat ik geprobeerd heb via de uitzending een vraag te stellen dat ik voor ieder telefoontje dus flink heb moeten betalen en uiteindelijk dus geen vraag heb kunnen stellen! Dit is geheel niet duidelijk. Een schande is dit!"*

### 2.2 Bellen voor een persoonlijk consult

*"Bel je op dan kost dan 1.30 per gesprek live in de uitzending, iedere keer wordt er gezegd, dat je moet bellen omdat ze niemand in de uitzending hebben, als ik dat probeer en met mij vele duizenden andere mensen. krijgen dan te horen, jammer u bent niet de eerst volgende. Ze verdienen daar duizenden en duizenden euro's per dag mee, een voorbeeld, in de maand februari en maart moest ik examens doen, mijn overleden man heeft een opleiding aan mij doorgegeven, omdat ik enorm gespannen was, wilde ik weten of ik zou slagen. Het heeft mij 1135,00 euro gekost voordat ik iemand aan de telefoon kreeg en met mij duizend andere mensen. Vanochtend, was er een medium , ze was in gesprek, je kunt dat volgen via teletekst 482 op net 5. Ik heb een poging gewaagd en heb 6 minuten zitten wachten en zag dat ze vrij was. Ik zat er helemaal klaar voor, wat schets mijn verbazing, ik zit te wachten om doorverbonden te worden en na 2 minuten dat ze als vrij stond, is ze ineens weer bezet, er werd steeds gezet, we proberen u door te verbinden maar ze is nog in gesprek, dat kost 0,80 euro cent per minuut, dat is dan niet in de live uitzending. Dit gaat om mensen die enorm graag een boodschap willen krijgen omdat ze met een verlies te maken hebben van een dierbare, ik vraag me af, of ze daar zo commercieel mee om mogen blijven gaan. Het treft mensen met een kleinere beurs en ik vind dat zo erg. De bel spelletjes eraf gehaald door het kabinet en Astro tv, die zoveel geld vragen mogen de lucht in, puur commercieel. Andere medium's ergeren zich ook aan dit commerciële gedoe. Ik wil u vragen of daar niets aan te doen is, ik schrijf deze mail niet alleen voor mezelf maar ook voor andere mensen die een dierbaar persoon zijn kwijt geraakt en zich groen en geel betalen. Als ze daar eerlijk te werk gaan dan zou dat toch ook minder commercieel moeten gaan zodat er niet van die enorme bedragen uit de zak van mensen wordt gehaald, ook al doen we dat zelf, maar ls je constant wordt verteld, nu bellen er is niemand in de wacht, dan kom je echt 100% bedrogen uit."*

*"Cliënte met AOW die amper rond kan komen, had een hoge telefoonrekening. Uiteindelijk bleek dat ze wilde weten hoelang ze nog te leven had. Ze heeft uitgezaaide kanker. Ze had er 47 euro in een maand aan uitgegeven en niemand aan de lijn gehad."*

*Omdat ik vermoedde dat AstroTV totale oplichting was, belde ik naar de privélijn om eens te kijken of je daar daadwerkelijk iemand aan de lijn kreeg. Na inderdaad eerst 3 minuten door menu's te hebben gewerkt en de optie te hebben gekozen om de eerste beste beschikbare vrije persoon te kiezen bleek iedereen in gesprek. Dit duurde nog een paar minuten totdat de verbinding verbroken werd, en ik dus na 5 minuten bellen en vele euro's armer geen echt iemand heb gesproken.*

*"Heb zelf ook geprobeerd te bellen. Eerst om in de uitzending te komen. Dat lukte niet. De presentatrice verweest ook naar Teletekstpagina 482 waarop te zien was welke "consulenten" aanwezig en al dan niet vrij of bezet waren. Heb alle daarop vermelde personen die met "vrij" waren gemarkeerd, via het "visitekaartjessysteem" geprobeerd te bereiken. Niemand was vrij. Iedereen was bezet. Ik hoorde dat door de telefoon terwijl op Teletekst te zien was dat ze "vrij" waren. Ik voelde me behoorlijk belazerd. Je belt natuurlijk*

*niet voor niets. Je hebt op zo'n moment echt behoefte aan advies/steun/praatje als je midden in de nacht alleen op de bank zit te tobben over een probleem waar maar geen oplossing voor komt. Dat een organisatie als SBS6 zich daarvoor leent is niet te verhapstukken. Ik voel me nu niet alleen wanhopig en verdrietig, ik voel me ook belazerd en ben geld kwijtgeraakt aan oplichterij. Ik had beter naar "La Place" kunnen gaan om een lekkere grote Cappuccino met een stuk taart te kopen. Slecht voor de lijn maar beter voor mijn moraal."*

*"Ik heb zelf in een moeilijke, kwetsbare periode me laten verleiden tot het bellen van Astro TV, Net 5 en SBS 6. Kreeg later een zeer hoge tel.rekening (ruim 400 E.) omdat je uit wanhoop blijft proberen. Los van deze moeilijke periode is mijn werkelijke mening, dat ook de Astro TV programma's op een lijn staan met de belspelletjes. Ook presentatrices van de bospelprogramma's werken nu mee aan de Astro TV programma's en worden er tussen de belgasten door veel en dezelfde soort verleidelijke praatjes gehouden, die reclame maken voor de organisatie, zoals dat bij de bospelletjes gebeurde: verleiden. Ook bij de privélijn heb ik meerdere malen meer dan een uur zitten wachten totdat de gevraagde persoon vrij kwam, wat uiteindelijk ook niet lukte."*

*"Inderdaad werd er gezegd dat je nu kan bellen omdat er niemand aan de lijn is. Dan bel je en blijkt die bezet. Je krijgt dan inderdaad de mogelijkheid om via de rits visitekaartjes een keuze te maken, terwijl je juist diegene wil spreken die je net op tv zag. Ook in het uur dat ze na de show bereikbaar zou zijn is het mij niet gelukt contact te maken. Er werd ook de mogelijkheid gegeven via internet te kijken wie er aanwezig is en vrij. Op het moment dat er iemand vrij was en ik die belde was die weer bezet, terwijl de computer aangaf dat die vrij was. Dus ben ik toch een behoorlijk bedrag kwijt geweest met verschillende pogingen om in contact te komen, die niet gelukt zijn"*

*"Ik heb nog nooit zo'n lijn gebeld maar zit op dit moment met een dilemma met mijn dochter en bezocht de site De enige kosten die in rekening worden gebracht zijn de telefoonkosten van 0,80 per minuut eerst een lijn met alle beschikbare hulpverleners daar moet je op wachten ook als je al weer wie je wilt spreken, op de website had ik er een uitgezocht en toen die zich voorstelde op de lijn heb ik daarvoor gekozen. Heel naïef ik weet het maar ik heb een half uur gewacht omdat ik steeds dacht als ik hem er nu op gooi heb ik zeker niets ik zal toch wel een keer iemand spreken. Uiteindelijk na een half uur vond ik mooi genoeg dus heb ik de hoorn er opgegooid. Kijk ik op de website of ik een normaal nummer kan bellen om mijn klacht neer te leggen zie ik dat de betreffende dame offline is inmiddels en ik maar wachten. Ik heb 100 keer de zelfde boodschap gehad ze is nog steeds in gesprek we blijven het proberen u kunt ook via de website een chatgesprek enz. enz. Ik normaal zo nuchter en absoluut niet goedgegelovig heb dus het gevoel er ingetrapt te zijn."*

*"Ik was op zoek naar hulp, zat echt even vast en ik dacht hulp te kunnen vinden. Ik probeerde de astro cam, ik belde het nummer en toetste een code in de computer in. Steeds als ik iemand aanklikte waar ik mee wilde chatten bleek hij/zij niet aanwezig te zijn terwijl het wel op de site stond dat ze er wel waren. Niet dus. Na 10 minuten proberen ging ik maar bellen, ook daar kreeg ik niemand te pakken. Uiteindelijk kreeg ik iemand te spreken die ik niet wilde, en hij hield een stom praatje waar ik niks aan had. Uiteindelijk ben ik niet verder geholpen en 39 euro armer!!!!!! 39 euro!!!"*

*"Als ik de lijn bel dan kan ik achter in de rij aansluiten ik heb vorige week 33 minuten gewacht toen werd de verbinding verbroken gelijk daarna belde ik weer en werd na 44 minuten de verbinding verbroken. terwijl zij NIET aanwezig is!!!!!!!"*

## **2.3 SMS-diensten**

*"Ik heb een sms-je gestuurd, naar ASTRO TV je toetst het woord in waar je graag antwoord op wil hebben dan bedanken ze je voor het sms-je maar dat kost al 1 euro 50, dan sturen ze weer een met de vraag wat je geboortedatum is weer 1 euro 50 dan sturen ze nog een wat je precies wil weten met je vraag weer 1 euro 50. Dan krijg je ant woord dat kost je ook weer 3 sms-jes a 1.50 het antwoord had op 1 sms-je gekund maar dit is pure geldklopperij totaal was ik kwijt 9 euro 15 voor een sms-je."*

*"Ik heb vandaag een sms 'je gestuurd. Ik was nieuwsgierig. Ik dacht laat ik even relatie aan naar 7778 sturen.. ik was nieuwsgierig! Ik kreeg een sms terug: mag ik je naam, geboortedatum/plaats/tijd en of ik relatie heb (ik dacht; 'anders zou ik niet relatie aan sturen naar 7778 als ik geen relatie had, en ze is toch helderziend! Dan zou ze het toch moeten weten of ik een relatie heb). IK dacht ik moet echt weten, was nieuwsgierig.. Ik sms mijn gegevens. Ik krijg een sms terug; mag ik de gegevens van je partner! Ik dacht vooruit dan maar, ik ben nieuwsgierig. Ik krijg een sms 'je terug>> jullie passen heel goed bij elkaar, ik zie ook dat je twijfelt, mag ik vragen waarom je twijfelt? Ik dacht 'ik twijfel niet, maar misschien wel hahaha'(twijfel aan mezelf). Ik stuur een sms ; ik ben een twijfelaar en moet u mij nog wat belangrijks vertellen over het algemeen, iets wat ik moet*

weten?" Ik krijg een sms 'je terug; 'ellendiger kunt u niet voelen dan nu (het kan haast niet slechter). De situatie zal verbeteren binnenkort (Lichtpuntje in uw situatie)!!!! Ik dacht oplichtsters!!! Ik bel naar mijn beltegoed en kom achter dat ik 7 eurootjes lichter ben geworden!! Daarna voelde ik mij pas ellendig! Ik voelde mij juist happy en opgetogen. Nadat ik 7 eurootjes lichter was geworden voelde ik me pas ellendig... Haha misschien de toekomst voorspeld!!! Ene veronique van astro tv is een bedriegster. Dames en heren niet sms-en naar astro tv.... ik heb het voor jullie uitgeprobeerd, laat die 7 eurootjes het waard geweest, dus wees gewaarschuld! Leer van andermans fouten,, in dit geval van mijn fout... ik was nieuwsgierig en wilde het weten! Wie niet wilt horen moet voelen!"

"Ja kan ook via een sms informatie krijgen, dat wil zeggen dat je eerst een sms moet sturen met een onderwerp waarop je daarna een sms terug krijgt waarin je gevraagd wordt weer een sms te sturen met je naam en je geboorte datum. Aan de hand van die sms zou je weer een sms terug moeten krijgen. ik heb heel vaak een sms gestuurd en na de 2de sms die ik stuur krijg je nooit iets terug. echt geldklopperij!"

"Ik wilde een SMS ontvangen over het onderwerp Werk. Ik dacht 1 SMS te krijgen, maar in plaats daarvan kreeg ik eerst een vraag over mijn geboortedatum. Toen ik die doorgaf en daarbij aangaf dat ik nog maar 1 SMS wenste te ontvangen met daarin de 'uitslag' van de kaarten kreeg ik weer een vraag: 'of ik van plan was een eigen zaak te beginnen'. Waarop ik heb geantwoord dat ik vond dat de hele opzet naar bedriegerij stonk en dat ik geen bericht meer zou beantwoorden. Waarop ik weer een SMS kreeg met de opmerking dat ik moest SMS-en: stop. Anders zou het niet stoppen, neem ik aan. Dat heb ik maar gedaan. 4 x 1,50 armer maar wel wat geleerd!"

"Via een 0900-SMS nr kon ik een directe vraag stellen aan een zgn. deskundige over o.a. mijn toekomst, relatie, etc. "SMS het woordje TOEKOMST naar...". Vervolgens ben je minimaal 3 SMS-jes verder voordat je ook maar iets van een "advies" krijgt. Eerst moet je je geboortedatum SMS-en, daarna je vraag stellen, vervolgens moet je je vraag specificeren. Daarna krijg je een soort adviesje met een hele direct vervolgvraag, waar je geneigd bent om weer op te reageren. Voordat je het weet ben je 5 SMS-jes verder (totale kosten ruim 10 euro) voordat je beseft dat niet jij maar zij de vragen stellen en dat jij nog geen steeds geen eenduidig antwoord hebt gekregen op je oorspronkelijke vraag. Ik kan mij heel goed voorstellen dat Astro-tv op deze manier heel veel mensen aan de "praat" houden voor uiteindelijk 2 euro 5cent per SMS wisseling (55 cent voor verzenden en 150 cent voor het ontvangen) en voordat je het weet ben je vele euro's kwijt, voor niks."

"Ik ben 59 jaar en weet alleen hoe ik moet sms-en via mijn mobiele telefoon. Hoe het werkt met mijn vaste telefoon weet ik niet. Ik wilde dit ook wel eens proberen en had "toekomst" gesms-d naar 7888. Dat zou 1.50 euro kosten. Ik dacht, dit geintje wil ik hebben voor 1,50. Maar dan stellen ze steeds vragen, die je dan moet beantwoorden en elke keer dat je terug sms't, kost het geld. Toen ik ca. 5 euro had verspeeld ben ik er mee opgehouden. Hoe mijn toekomst er uit gaat zien weet ik nog steeds niet."

"Mijn ervaring is dat het je reinste nep is .

Elk antwoord wordt gevolgd door een vraag welke je weer dwingt om antwoord te geven.

Volgens de astro lijn zou ik in juni uitzicht op mijn schulden krijgen, tot op heden niets van gemerkt."

"Smsje gestuurd en ik zou meteen antwoord krijgen.

eerst willen ze je eigen naam en geboortedatum. Dan krijg je een sms met wie je ingestraald bent. Dan willen ze weten wie ja partner is enzovoort enzovoort.

4 smsjes later ZONDER antwoord maar gestopt! BELACHELIJK!!!!!"

"Ik heb met een vraag ge-sms-t... er kwam snel antwoord, helemaal correct en prima, daar ben ik ook tevreden over... maar dan begint hun spelletje van mensen aan het lijntje te houden... ineens werden allerlei vragen gesteld... en wel zodanig dat je wel terug moet sms-en.. na 2 vragen had ik het gelukkig wel door, maar ik kan me voorstellen dat dit spelletje uren kan doorgaan..."

## 2.4 Live of niet?

"Ik ben een vaste nachtwacht in de welzijnswerk en als het rustig is kijk ik tv voor de ontspanning.

Het valt mij op dat bepaalde aflevering met bekende tv sterren oneindig vaak herhaalt worden. Geld trouwens ook voor afleveringen met onbekende Nederlanders."

*“Ook zeggen ze op tv dat het een live uitzending is maar waarom kijken we dan een hele week tegen Dries Roelvink aan en een andere drukzwaaiend persoon?”*

*“Zap eens voor de grap 's morgens in het weekend en door de week 's avonds na 11 uur of nachts langs RTL 4, 5, 7 & 8 waarbij je live een consult kan krijgen als je nu belt met de 'spirituele specialisten'. Maar op alle vier de zenders kan je live bellen met op elke zender een andere 'spirituele specialisten' op alle vier de zenders zit diezelfde RTL presentatrice met op elke zender andere gasten !”*

*“Ik heb zelf nooit gebeld, ben daar gelukkig wel zo slim voor om te zien dat het nep is. De presentatrices zitten er soms een aantal dagen & nachten te presenteren. Ze hebben dan wel andere kleding aan. Nogal apart, ik had nachtdienst en toen zat er een mevrouw die er de rest van de vorige EN volgende dag ook zat. Steeds in andere kleding. Het is gewoon opgenomen van tevoren en de mensen die daadwerkelijk in de studio te horen zijn, zijn volgens mij gewoon het personeel. En de mensen die er wel intrappen bellen voor niks.”*

*“Was een tijd terug overdag aan het zappen en zag tot mijn verbazing dat op dezelfde tijd bij beide zendgemachtigden een uitzending liep van astrotijd met dezelfde presentatrice, maar met andere gasten. Hoezo is het live dan.”*

## **2.5 Leesbaarheid voorwaarden**

*“Kan dit niet verboden worden? Vaak staat onder in beeld niet te lezen wat het per min kost. Vroeger had je van die belpellen op tv menig kind belde als ze alleen thuis waren en vervolgens kregen de ouders een toren hoge rekening thuis.”*

### 3 Aanbevelingen

**\* Geen gesprekskosten zonder gesprek.**

Aan bellers die een vraag in de uitzending willen stellen, mogen geen gesprekskosten in rekening worden gebracht wanneer ze niet in de uitzending komen.

**\* Geen rekening voor in de wacht staan.**

Gesprekskosten per minuut voor een privé consult mogen pas in rekening worden gebracht vanaf het begin van het gesprek. Er mogen geen gesprekskosten in rekening worden gebracht voor het beluisteren van visitekaartjes of in de wacht staan.

**\* Duidelijke waarschuwingen voor SMS diensten.**

Er moeten duidelijke waarschuwingen komen dat een antwoord pas na meerdere SMS-en gegeven wordt. Indien door de aanvrager niet wordt geantwoord mag er door het bedrijf geen SMS meer aan de aanvrager worden verstuurd. Er moet een duidelijker waarschuwing komen wanneer er sprake is van een abonnementsdienst.

**\* Herhalingen duidelijk herkenbaar.**

Wanneer er sprake is van een herhaling van een uitzending moet dit duidelijk in beeld worden vermeld.

**\* Grote letters voor de waarschuwingen en voorwaarden.**

Voorwaarden zoals de kosten en de duur van de dienst moeten even groot en lang in beeld worden gebracht als het nummer of webadres van de aanbieder.

**\* Aanpak van dubieuze gezondheidsadviezen.**

Het geven van dubieuze gezondheidsadviezen moet gemeld kunnen worden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Inspectie moet deze meldingen actief onderzoeken en moet, indien noodzakelijk, aangifte doen bij het Openbaar Ministerie.