

Kein Schwein ruft mich an? – Von wegen! Tipps gegen unerwünschte Telefonwerbung

Was genau ist „Cold Calling“?

Als Cold Calling wird unerwünschte Telefonwerbung bezeichnet. Die Angestellten der Call Center rufen oft am Abend oder am Wochenende an, und hoffen, den Angerufenen „kalt“ zu erwischen. Bevor der Überraselte Sinn und Zweck des Anrufs realisiert, befindet er sich dann schon mitten in einem Verkaufsgespräch. Angeboten werden insbesondere neue Telefentarife, Wein, Zeitschriften, Versicherungen oder Geldanlagen.

Für die Unternehmer bietet die Telefonwerbung den Vorteil, dass ein direkter Kontakt zum Kunden hergestellt wird und so die Möglichkeit besteht, das eigene Produkt gezielt zu bewerben. Im direkten Gespräch kann der gut geschulte Mitarbeiter den unvorbereiteten Verbraucher mit Leichtigkeit vom Produkt überzeugen.

Doch bedeutet diese Werbeform für den Angerufenen einen erheblichen Eingriff in seine Privatsphäre. Erst nachdem der Hörer abgenommen wurde, stellt sich heraus, dass es sich um einen Werbeanruf handelt. Wie können Sie sich in diesem Moment verhalten und was können Sie effektiv gegen die Werbeanrufe unternehmen? Die folgenden Hinweise sollen Ihnen den Umgang mit dieser Werbeform vereinfachen:

Telefonwerbung ist doch verboten, oder?

Richtig, nach den Bestimmungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) sind unerwünschte Werbeanrufe verboten. Wer trotz des Verbotes solche Anrufe tätigt, begeht zwar keine Straftat, doch kann entsprechend den Regelungen des UWG gegen ein solches Unternehmen vorgegangen werden. Das Unternehmen kann dann abgemahnt werden, notfalls wird es auch verklagt, damit das rechtswidrige Verhalten unterbleibt.

An das Werbeverbot müssen sich Unternehmen auch bei den eigenen Kunden halten. Das heißt, Ihr Telefonanbieter darf Ihnen nicht einfach neue Tarife anbieten oder der Zeitungsverlag, bei dem Sie eine bestimmte Zeitung abonniert haben, darf Sie nicht anrufen, um Sie für seine anderen Zeitschriften gewinnen zu wollen.

Eine **Ausnahme vom Werbeverbot** liegt allerdings vor, wenn der Telefonwerbung vorher zugestimmt wurde. Eine solche Zustimmung kann ganz schnell gehen, z.B. indem Sie beim Vertragsabschluss ein Kreuzchen zuviel gemacht haben und dadurch Werbeanrufen zustimmten. Falls Sie eine solche Einwilligung abgegeben haben, sich nun jedoch von Werbeanrufen belästigt sehen, dann können Sie natürlich Ihre Einwilligung widerrufen. Teilen Sie dies dem Anrufer gleich mündlich mit und schicken Sie eine schriftliche Erklärung an das Unternehmen.

Sind Anrufe zu Marktforschungszwecken erlaubt?

Nein, auch Marktforschungsinstitute dürfen nicht ohne die vorhergehende Einwilligung des Verbrauchers Umfragen durchführen. Zwar handelt es sich hier um keine Werbemaßnahme, so dass das Verbot des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb hierauf keine Anwendung findet. Jedoch bewertet die Rechtsprechung auch diese Anrufe als erheblichen Eingriff in die grundgesetzlich geschützte Privatsphäre.

Worin liegen die Risiken solcher Anrufe?

- Die Gefahr bei solch unliebsamen Anrufen ist, dass Sie viel zu höflich sind, um nein zu sagen. Am Ende haben Sie einen Vertrag abgeschlossen, den Sie eigentlich nicht wollten. Daher unser Rat: Beenden Sie das Gespräch so schnell wie möglich! Seien Sie ruhig unhöflich, sagen Sie klar und deutlich nein! Bedenken Sie, dass trotz des Verbotes von Telefonwerbung, Verträge auch am Telefon abgeschlossen werden können.
- Meist zeichnen die Call Center die Gespräche auf, um im Zweifel Ihre Zustimmung beweisen zu können. Wenn die Aufzeichnungen ohne Ihre Einwilligung erfolgen, machen sich die Unternehmen allerdings strafbar, § 201 StGB. In diesen Fällen kann die Aufzeichnung auch nicht als Beweis im Zivilprozess dienen. Nach Ansicht der Rechtsprechung entfällt die Widerrechtlichkeit der heimlichen Tonbandaufnahme nicht schon durch das Interesse der anderen Partei, die anhand dieser Tonbandaufnahme Ihren Zahlungsanspruch beweisen will.
- Es besteht auch die Gefahr, dass der Anrufer nur persönliche Daten herausfinden will. Daher gilt: Im Gespräch keine persönlichen Daten weitergeben! Insbesondere dann, wenn der Anrufer vermeintlich nur die bei ihm vorhandenen Daten kontrollieren will und diese dann falsch sind. Dies ist eine Masche, um an Ihre Daten zu gelangen.
- Es häufen sich mittlerweile auch die Anrufe durch Automaten, laut Bandansage erwarten Sie bei Rückruf tolle Gewinne. Dies sollten Sie jedoch auf keinen Fall machen, denn regelmäßig wartet auf Sie kein Gewinn, sondern nur eine erhöhte Telefonrechnung! Entweder müssen Sie eine teure Mehrwertdienste-Rufnummer in Deutschland anrufen oder werden sogar an eine teure ausländische Nummer verwiesen.

Was tun bei unliebsamen Werbeanrufen?

Wenn Sie angerufen werden, sollten Sie am besten wie folgt vorgehen, damit das Unternehmen wegen des Verstoßes gegen das Telefonverbot gemäß § 8 UWG abgemahnt werden kann:

- ⇒ Fragen Sie nach Name und Vorname des Anrufers.
- ⇒ Fragen Sie, für welches Unternehmen angerufen wird.
- ⇒ Weisen Sie darauf hin, dass der Anruf von Ihnen nicht gewünscht wird.
- ⇒ Fordern Sie den Anrufer auf, die von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten zu löschen.
- ⇒ Weisen Sie den Anrufer auf die Widerrechtlichkeit seines Anrufs hin und kündigen Sie an, dass Sie das Unternehmen anzeigen werden.
- ⇒ Notieren Sie sich Tag und Uhrzeit des Anrufs und auch den Gesprächsverlauf.

Mit diesen Angaben können sie sich an die folgenden Stellen wenden, um gegen das Unternehmen vorzugehen:

- **Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (VZBV)**
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
www.vzbv.de
info@vzbv.de



- Sie können sich auch an die Verbraucherzentralen der Bundesländer wenden, die Adresse „Ihrer“ Verbraucherzentrale finden Sie unter www.verbraucherzentrale.de. Die Verbraucherzentralen sind autorisiert, Unternehmen für ihre Verstöße gegen das Telefonwerbeverbot abzumahnen.
- Ebenfalls die Wettbewerbszentrale nimmt Beschwerden gegen Unternehmen entgegen, die unlautere Mittel einsetzen. Mehr Informationen finden Sie unter www.wettbewerbszentrale.de.

Wenn Sie bereits mehrmals deutlich gemacht haben, dass Sie mit den Werbeanrufen eines bestimmten Unternehmens nicht einverstanden sind und trotzdem weiterhin angerufen werden, bestehen für Sie noch weitere Möglichkeiten:

- ⇒ Wenn Sie bereits das Unternehmen zur Löschung Ihrer privaten Daten aufgefordert haben, durch weitere Anrufe jedoch deutlich wird, dass das Unternehmen dieser Forderung nicht nachgekommen ist, dann können Sie sich darüber bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Ihres Landes beschweren. Die zuständige Stelle in Ihrem Bundesland finden Sie auf der Internetseite des Bundesdatenschutzbeauftragten unter „Aufsichtsbehörden für den nicht-öffentlichen Bereich“
http://www.bfdi.bund.de/cln_029/nn_531524/DE/AnschriftenUndLinks/AufsBehoerdFuerDenNichtOeffBereich/AufsBehoerdFuerDenNichtOeffBereich_node.html_nnn=true
- ⇒ Bei **automatisierten** Anruf-Diensten oder auch so genannten „**Ping**“-Anrufen, können Sie sich bei der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) beschweren. Bei „Ping“-Anrufen wird nach einmaligem Klingeln wieder aufgelegt, um Sie zum Rückruf zu veranlassen. Dabei handelt es sich dann stets um kostenpflichtige Rufnummern, so dass der Rückruf merkliche Folgen in Ihrer Telefonrechnung nach sich ziehen wird.
- ⇒ Sie können den Anschluss für die Nummer des hartnäckigen Anrufers sperren lassen. Das hilft aber nur begrenzt, weil die Call-Center häufig ihre Telefonnummer ändern. Auch zu diesem Thema finden Sie mehr Informationen auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.
- ⇒ Weiterhin können Sie sich auf die so genannte Robinson-Liste vom Interessenverband der Internet-Nutzer (www.robinsonliste.de) setzen lassen. Darin können Sie anonym Ihre Telefonnummer eintragen. Zumindest seriöse Firmen lassen Sie dann in Ruhe.
- ⇒ Zudem können Sie auf der Internetseite der Robinson-Liste auch Ihre Beschwerde über einen unerwünschten Telefonanruf eintragen, diese Daten werden dann von dem Interessenverband genutzt.

Kann ich per Telefon geschlossene Verträge widerrufen?

Ja, denn der Vertragsschluss per Telefon fällt unter die besonderen Regelungen für Fernabsatzverträge des Bürgerlichen Gesetzbuches. Haben Sie am Telefon aufgrund eines solchen Anrufs doch einen Vertrag abgeschlossen, sollten Sie – falls Sie den Vertragsabschluss bereuen – Ihr **Widerrufsrecht nutzen**.

Das Widerrufsrecht bedeutet, dass Sie sich **ohne Angabe von Gründen** vom Vertrag lösen können, indem Sie dies fristgerecht dem Anbieter in Textform mitteilen. Die Frist beginnt erst dann zu laufen, wenn Sie eine deutlich gestaltete Belehrung über Ihr Widerrufsrecht erhalten haben. Wenn Sie die Belehrung vor Vertragsschluss erhalten haben, dann beträgt die Frist



zwei Wochen. Werden Sie jedoch erst nach Vertragsschluss über Ihr Widerrufsrecht belehrt, dann haben Sie einen Monat Bedenkzeit.

Das Problem bei Vertragsschlüssen über **Dienstleistungen** ist, **dass das Widerrufsrecht des Kunden erlischt**, wenn der **Dienstleister mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden** bereits mit der Ausübung seiner Dienste vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat oder der Kunde die **Dienstleistung selbst veranlasst hat** (§ 312 d Abs. III Nr.2 Bürgerliches Gesetzbuch). Per Telefon können Ihnen als Dienstleistung z.B. Service-Auskünfte, Voice-Abrufdienste, ein Telefon-Chat oder die Versendung von SMS angeboten werden.

Wenn Sie per Telefon-Vertrag in eine Abo-Falle geraten sind, könnten Ihnen bald die neuen Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) helfen. Ab dem 01. 09. 2007 gelten günstigere Regelungen für Verbraucher bei Auskunft- oder Kurzwahldiensten.

Falls Sie per Telefon ein kostenpflichtiges Abonnement über andere, nicht telekommunikationsspezifische Dienstleistungen getroffen haben sollten, finden Sie viele wertvolle Tipps auch in dem Merkblatt zur Abo-Falle.

Wertvolle Links

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. unter www.vzbv.de

Die Verbraucherzentralen der Länder unter www.verbraucherzentrale.de

Die Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de

Den Bundesdatenschutzbeauftragten unter <http://www.bfd.bund.de/>

Die Robinsonliste unter www.robinsonliste.de

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl, www.euroinfo-kehl.com Rehfusplatz 11, 77694 Kehl
Für die Richtigkeit der in diesem Falblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.