

Telefonwerbung: Das sollten Sie wissen

Sie ärgern sich über Telefonwerbung? Das können wir gut verstehen. Unerwünschte Werbeanrufe sind für viele Menschen ein tägliches Ärgernis. Bei der Bundesnetzagentur beschweren sich immer mehr Verbraucher deswegen.



© Monkey Business Images/shutterstock.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Telefonwerbung ist für viele Verbraucher noch immer ein tägliches Ärgernis, dabei ist sie oft schlichtweg verboten.
2. Die meisten Verträge, die am Telefon geschlossen werden, sind leider rechtsgültig. Sie müssen nicht zusätzlich schriftlich bestätigt werden.

3. Die Gefahr ist nach wie vor groß, durch offensive Verkaufstaktiken und unlautere Tricks am Telefon überrumpelt zu werden.

Stand: 28.12.2018

Telefonwerbung ist noch immer ein tägliches Ärgernis, dabei ist sie meistens schlichtweg verboten. Nur wenn Sie ausdrücklich zugestimmt haben, darf ein Unternehmen Sie zu Werbezwecken anrufen.

Zwar wurden bereits im Oktober 2013 mit dem Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, dem sogenannten Anti-Abzocke-Gesetz, die Vorschriften zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung verschärft, doch dessen Auswirkungen sind kaum zu spüren. Die Zahl der Beschwerden bei der Bundesnetzagentur zu unerlaubter Telefonwerbung ist 2018 weiter angestiegen.

Warum ist unerlaubte Telefonwerbung ein Problem?

Die Gefahr ist groß, dass Verbrauchern durch offensive Verkaufstaktiken und unlautere Tricks am Telefon unliebsame Verträge untergeschoben werden.

Die gesetzlichen Regelungen für Telefonwerbung gelten nur für die Registrierung bei Gewinnspielen. Das bedeutet: Gewinnspielverträge werden erst wirksam, wenn sie vom Verbraucher schriftlich bestätigt wurden. Verträge mit Unternehmen, die Telekommunikationsdienstleistungen oder Strom, aber auch Finanzprodukte oder Versicherungen, Haushaltsgeräte oder Zeitungs-abonnements verkaufen wollen, können am Telefon weiterhin ohne eine schriftliche Bestätigung geschlossen werden.

Es ist also nicht verwunderlich, dass zunehmend Telefondienstleister und Energieversorger zum Hörer greifen. Auf diese Branchen hat das Anti-Abzocke-Gesetz ja keinerlei Auswirkungen. Ein Drittel der Beschwerden, die der Bundesnetzagentur für das Jahr 2018 vorliegen, betraf Werbung für Produkte von Energieversorgern.

Unter welchem Vorwand wird angerufen?

Telefonwerbung ohne Ihre vorherige ausdrückliche Einwilligung ist wettbewerbswidrig.

Dies gilt beispielsweise auch

- für telefonische Befragungen zur Kundenzufriedenheit,
- Anrufe von Meinungsforschungsinstituten,
- Telefonanrufe zur Ankündigung oder Vereinbarung von Vertreterbesuchen,
- Meinungsumfragen, die mittelbar der Verkaufsförderung dienen,
- und Gewinnmitteilungen mit Rückrufaufforderung unter 0900er-Nummern.

Auch Bestandskunden eines Unternehmens dürfen nicht ohne ihre Einwilligung zu Werbezwecken angerufen werden.

Einige Anrufe bedienen sich immer dreisterer Methoden. Inzwischen geben sie sich als Anwälte, Mitarbeiter von Behörden oder sogar Verbraucherzentralen aus. Als Tarnung schalten sie die tatsächliche Rufnummer der angegebenen Institution oder Behörde vor. Vielfach zeigt ein Rückruf, dass die Nummer nicht existiert.

Was kann ich dagegen unternehmen?

Nach unserer Einschätzung sind die Beschwerden, die uns vorliegen, nur die Spitze des Eisbergs, denn viele Betroffene melden belästigende Werbeanrufe gar nicht. Das sollten sie aber tun und das Geschehene genau dokumentieren.

Als Verbraucherzentrale können wir Unternehmen abmahnen, wenn diese Sie ohne Ihre Einwilligung zu Werbezwecken anrufen, und – notfalls gerichtlich – eine Unterlassungserklärung einfordern.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS

Um den Telefonwerbern das Handwerk zu legen, benötigen wir Ihre Unterstützung und handfeste Beweise dafür, wer wann unter welcher Telefonnummer zu welchem Zweck von wem angerufen wurde. Das bedeutet: Wir brauchen letztlich ein „Bestätigungsschreiben“ oder dergleichen des Anbieters. Die Gegenseite streitet den Anruf ansonsten einfach ab.

Können Sie den Anruf also durch ein „Bestätigungsschreiben“ nachweisen und sind

grundsätzlich bereit, eine eidesstattliche Versicherung abzugeben, nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf und schicken Sie eine E-Mail an verbraucherrecht@vzhh.de.

Was sollte die Politik tun?

Belästigungen mit unerlaubten Werbeanrufen – sogenannten Cold Calls – können von der Bundesnetzagentur verfolgt werden. Die mögliche Bußgeldhöhe liegt bei 300.000 Euro. Dennoch reißt der Strom unerwünschter Anrufe nicht ab. Die unlautere Vertriebsmethode lohnt sich für Unternehmen leider immer noch.

Daher fordern wir weiterhin, die für den Gewinnspielbereich eingeführte Bestätigungslösung auch bei anderen Vertragsarten anzuwenden. Das heißt: Wer bei einem unerwünschten Werbeanruf einem Vertrag zustimmt, muss ihn danach noch einmal in Textform bestätigen.

Die Verbraucherzentralen erhalten täglich Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung. Über 90 Prozent der Teilnehmer einer Umfrage in 2014/2015 gaben an, regelmäßig belästigende Werbeanrufe zu erhalten. Dabei hatte die überwiegende Mehrheit der Betroffenen, einer Telefonwerbung zuvor nicht bewusst zugestimmt und wurde dennoch telefonisch kontaktiert.

UNSER RAT

- Überprüfen Sie, ob Sie bei Vertragsschluss im Kleingedruckten eines Zeitschriftenabonnements, eines Telefon- oder Versicherungsvertrags Werbeanrufen zugestimmt haben. Korrigieren Sie dies und informieren Sie den Anbieter darüber. Dafür können Sie unseren Musterbrief nutzen.
- Geben Sie Ihre Telefonnummer nur an Unternehmen weiter, wenn dies dringend erforderlich ist, und streichen Sie von vornherein Klauseln aus Verträgen, die die Speicherung und Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken erlauben.
- Schließen Sie am Telefon grundsätzlich keinerlei Verträge ab, denn diese sind in den

meisten Fällen rechtsgültig.

- Sie haben sich am Telefon überrumpeln lassen und einen Vertrag abgeschlossen?
Unsere Juristen helfen weiter.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/telefonwerbung-das-sollten-sie-wissen>