Verbraucherzentrale Hamburg

Telefonwerbung: Schließen Sie keinen Vertrag am Telefon!

Sie ärgern sich über Telefonwerbung? Das können wir gut verstehen. Unerwünschte Werbeanrufe sind für viele Menschen ein tägliches Ärgernis. Bei der Bundesnetzagentur beschweren sich jedes Jahr Zehntausende. Leider kommt es immer wieder zu ungewollten Vertragsschlüssen am Telefon. Darauf sollten Sie achten.



© Monkey Business Images / shutterstock.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Telefonwerbung ist für viele Verbraucherinnen und Verbraucher noch immer ein tägliches Ärgernis, dabei ist sie oft schlichtweg verboten. 2025 gingen über 39.000 Beschwerden bei der Bundesnetzagentur deswegen ein. Bußgelder in Höhe von mehr

als 1 Mio. Euro hat die Bundesbehörde verhängt.

2. Die meisten Verträge, die am Telefon geschlossen werden, sind leider rechtsgültig. Sie müssen nicht zusätzlich schriftlich bestätigt werden. Ausnahmen gelten nur für Telekommunikations-, Energielieferungs- (z. B. Strom, Gas) und Gewinnspielverträge.
3. Bei Vertragsabschluss am Telefon steht Ihnen ein Widerrufsrecht zu.
4. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich nicht überrumpeln lassen und grundsätzlich keine Verträge am Telefon abschließen.
5. **Kostenloser Vortrag in Hamburg: „Abzocke im Alter - So schützen Sie sich vor Betrug“** Jetzt anmelden

Stand: 30.01.2026

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 vor über 10 Jahren 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 mit 39.842 nach wie vor sehr hoch. Dies ist ein weiterer Anstieg um rund 6 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die häufigsten Themen der Werbeanrufe waren Gewinnspiele und Bauprodukte, wie z.B. auch der Verkauf von Photovoltaikanlagen.

Warum ist unerlaubte Telefonwerbung ein Problem?

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

Verträge über die Registrierung bei Gewinnspielen müssen deswegen schon länger schriftlich bestätigt werden. Seit Dezember 2021 gilt das auch für am Telefon

abgeschlossene Telekommunikationsverträge, also zum Beispiel DSL- oder Mobilfunkverträge. Diese werden erst wirksam, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher sie nach Erhalt der Vertragszusammenfassung in Textform genehmigen. Für Energielieferungsverträge außerhalb der Grundversorgung wurde das sogenannte Textformerfordernis im Juli 2021 eingeführt.

Auch, wenn es erfreulich ist, dass Verträge mittlerweile in einigen Bereichen nicht mehr einfach am Telefon abgeschlossen werden können, gelten diese Regelungen für viele Branchen weiterhin nicht. Verträge über Finanzprodukte oder Versicherungen, Zeitungsabos oder Nahrungsergänzungsmittel können am Telefon noch immer wirksam mündlich abgeschlossen werden. Verbraucherinnen und Verbrauchern bleibt in diesen Fällen nur das Widerrufsrecht. Es ist also nicht verwunderlich, dass Unternehmen weiterhin zum Hörer greifen.

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 und -kundinnen eines Unternehmens dürfen nicht ohne ihre Einwilligung zu Werbezwecken angerufen werden. Im Februar 2023 verhängte die Bundesnetzagentur beispielsweise ein Bußgeld in Höhe von 285.000 Euro gegen ein Call-Center, das im Auftrag eines Telekommunikationsanbieters Verbraucherinnen und Verbraucher anrief, um Produkte und Services zu verkaufen.

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

Was kann ich dagegen unternehmen?

Nach unserer Einschätzung sind die Beschwerden, die der Bundesnetzagentur und den Verbraucherzentralen vorliegen, nur die Spitze des Eisbergs, denn viele Betroffene melden belästigende Werbeanrufe gar nicht. Das sollten sie aber tun.

UNSER TIPP

Wer Werbeanrufe erhält, ohne dass eine Einwilligung vorliegt oder obwohl ein Werbewiderruf ausgesprochen wurde, kann sich bei der Bundesnetzagentur eine Beschwerde einreichen. Um die Täter überführen zu können, sind möglichst präzise und detaillierte Angaben hilfreich. Eine gute Dokumentation des Gesprächs ist daher besonders wichtig.

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 sogenannte Bestätigungslösung für alle Vertragsarten anzuwenden. Das heißt: Wer bei einem unerwünschten Werbeanruf einem Vertrag zustimmt, muss ihn danach noch einmal in Textform bestätigen

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 keineVerträge ab, denn diese sind in den meisten Fällen rechtsgültig.
- Sie haben sich am Telefon überrumpeln lassen und einen Vertrag abgeschlossen? Unsere Juristinnen und Juristen helfen weiter. Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/telefonwerbung/telefonwerbung-schliessen-sie-keinen-vertrag-am-telefon