

## **Verbraucherschutz Unerwünschte Werbeanrufe - was tun?**

Die Bundesnetzagentur erreicht seit Jahren eine große Anzahl an Beschwerden zu unerlaubten Werbeanrufen. Allein im vergangenen Jahr gingen dort über 155.000 Beschwerden wegen unerlaubter Telefonwerbung sowie Rufnummernmissbrauch ein. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich jedoch mit einfachen Mitteln wehren.

## **Telefonwerbung ist in Deutschland gesetzlich klar geregelt.**

Verbraucher werden mit oftmals professionell geschulten Methoden in unerlaubte telefonische Werbegespräche verwickelt. Ziel solcher Anrufe ist in der Regel, bestimmte Produkte oder Dienstleistungen zu verkaufen. Betroffene berichten etwa, dass sie am Telefon laut und deutlich "Ja" sagen sollten. Die Anrufer stellten zum Beispiel Fragen wie: "Hören Sie mich?". Einige Tage später erhielten die Angerufenen Vertragsunterlagen oder Rechnungen. Der Absender behauptet, die Betroffenen hätten doch am Telefon zugestimmt. Bei solchen Anrufen wird zudem häufig die Rufnummer unterdrückt oder sogar bewusst gefälscht.

## **Am Telefon geschlossene Verträge sind grundsätzlich wirksam**

Verträge, die man am Telefon abschließt, sind – bis auf wenige Ausnahmen - auch ohne schriftliche Bestätigung gültig. Solche Verträge lassen sich bequem und schnell abschließen. Doch nicht zu selten sind Verbraucherinnen und Verbraucher überfordert mit rechtlichen Bestimmungen und dem sogenannten Kleingedruckten, das im mündlichen Gespräch nur kurz Erwähnung findet. In besonders häufigen Fällen der Telefonwerbung hat der Gesetzgeber daher mittlerweile geregelt, dass diese einer schriftliche Bestätigung durch den Verbraucher bedürfen.

## **In diesen Fällen muss schriftlich bestätigt werden**

Werden Gewinnspielverträge abgeschlossen, sind Verbraucher besonders geschützt. Sie unterliegen der sogenannten Textformerfordernis. Das heißt, solche Verträge werden nur gültig, wenn das Unternehmen den Verbraucher "schwarz auf weiß" über den Vertragsabschluss informiert hat. Beispielweise mittels eines Schriftstücks, eines Fax oder einer E-Mail. Ein Vertragsabschluss am Telefon reicht nicht aus.

Auch Strom- und Gasversorger müssen ihren Kunden nun die am Telefon geschlossenen Verträge in Textform zukommen lassen. Das heißt, auch Energielieferanten dürfen Verträge mit Ihnen als Haushaltskunde nur noch schriftlich abschließen. Mündliche oder telefonische Vertragsabschlüsse sind nicht mehr erlaubt.

Darüber regelt das am 1. Dezember 2021 in Kraft tretende neue Telekommunikationsgesetz unter anderem, dass Anbieter Verbrauchern künftig eine Vertragszusammenfassung in Textform (z.B. eine PDF per E-Mail oder in ausgedruckter Form) zukommen lassen müssen, bevor Sie einen Telefonvertrag für Festnetz, Internet und/oder Mobilfunkanschluss abschließen können.

## **Was tun bei telefonisch untergeschobenen Verträgen?**

Lassen sich Verbraucher überreden und es kommt zum telefonischen Vertragsabschluss, hat der Angerufene in fast allen Fällen das Recht, diesen binnen 14 Tagen zu widerrufen. Beim Kauf beginnt die Frist ab Erhalt der Ware und wenn der Unternehmer ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht informiert hat. Hier ist zu beachten: Erst nachdem man den Widerruf erklärt hat, kann man eine Ware zurückschicken. Eine Begründung für den Widerruf ist nicht nötig. Es genügt der rechtzeitige Versand des Schreibens per Brief, Fax oder E-Mail, der aber nachgewiesen werden muss.

## **Unerwünschte Telefonwerbung ist verboten**

Telefonwerbung ist in Deutschland gesetzlich klar geregelt: Niemand darf zu Werbezwecken angerufen werden, wenn er nicht zuvor ausdrücklich zugestimmt hat. Das Gleiche gilt für Werbeanrufe, die eine automatische Anrufmaschine durchführt. Dabei reicht es nicht, die Einwilligung zu Beginn des Telefonats einzuholen. Vielmehr muss sie bereits vor dem Anruf vorliegen. Werbende Unternehmen dürfen bei Werbeanrufen zudem nicht mit unterdrückter Rufnummer (d.h. anonym) anrufen.

Anrufe zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung stellen hingegen grundsätzlich keine unerlaubte Telefonwerbung dar, solange sie den Charakter wissenschaftlicher Forschung haben. Enthaltene sie allerdings versteckt Werbung, ist der als Meinungsumfrage getarnte Telefonanruf verboten. Hier kommt es immer auf den Einzelfall an.

## **Was kann der Angerufene bei lästigen Telefonanrufen tun?**

### **Die Verbraucherzentralen und die Polizei geben eine Reihe von Tipps:**

1. Lassen Sie sich nicht auf lästige Werbeanrufe ein und vor allem gar nicht erst in ein Gespräch verwickeln, in dem Sie womöglich „ja“ sagen. Antworten Sie deshalb auf Fragen immer mit vollständigen Sätzen. Oder noch besser: Legen Sie einfach den Hörer auf!
2. Erhalten Sie unerlaubte Werbeanrufe, notieren Sie Datum, Uhrzeit und Grund des Anrufs sowie Namen, Unternehmen und - wenn möglich - Rufnummer des Anrufers. Geben Sie diese Daten an die Bundesnetzagentur oder die Verbraucherzentralen weiter.
3. Erhalten Sie eine Auftragsbestätigung, obwohl Sie gar nicht oder nur der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt haben, widerrufen Sie umgehend und zwar schriftlich - am besten per Einschreiben. Die Verbraucherzentralen bieten dafür einen Musterbrief an.
4. Geben Sie bei einem Vertragsabschluss nur die hierzu unbedingt notwendigen Daten an.
5. Geben Sie nie Ihre Kontonummer preis, wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen.

6. Stimmen Sie nicht der Nutzung Ihrer Telefonnummer zu Werbezwecken zu. Falls Sie es doch getan haben: Ein einmal gegebenes Einverständnis können Sie - auch telefonisch - widerrufen.

### **Sanktionsmöglichkeiten der Bundesnetzagentur**

Die Bundesnetzagentur kann unerlaubte Telefonwerbung gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Bußgeldverfahren verfolgen. Sie erhebt etwa im Fall von unerlaubten Werbeanrufen Bußgelder von bis zu 300.000 Euro.

Um Verbraucher noch besser vor unerlaubter Telefonwerbung zu schützen, müssen Unternehmen seit dem 1. Oktober 2021 die Einwilligung sofort und nach jeder Verwendung für fünf Jahre dokumentieren. Die Bundesnetzagentur kontrolliert die Dokumentationspflicht, indem sie die Nachweise von den Unternehmen verlangen kann.

#### **Hier finden Sie Unterstützung**

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur erfahren Sie, wie Sie zu verschiedenen Betrugsversuchen Beschwerde einlegen können und welche Informationen dafür nötig sind.

Das können Sie direkt mit einem Online-Formular tun oder auch per E-Mail an [rufnummernmissbrauch@bnetza.de](mailto:rufnummernmissbrauch@bnetza.de)

Sie können sich auch an die Verbraucherzentralen wenden.

Diese überprüfen, ob sich der Anbieter an das Wettbewerbsrecht hält und können abmahnen und gegebenenfalls einen Unterlassungsanspruch gerichtlich geltend machen.

Der Landesseniorenbeirat empfiehlt - 20.11.2021