

EVALUIERUNGSERGEBNISSE BELÄSTIGENDES ANRUFVERHALTEN

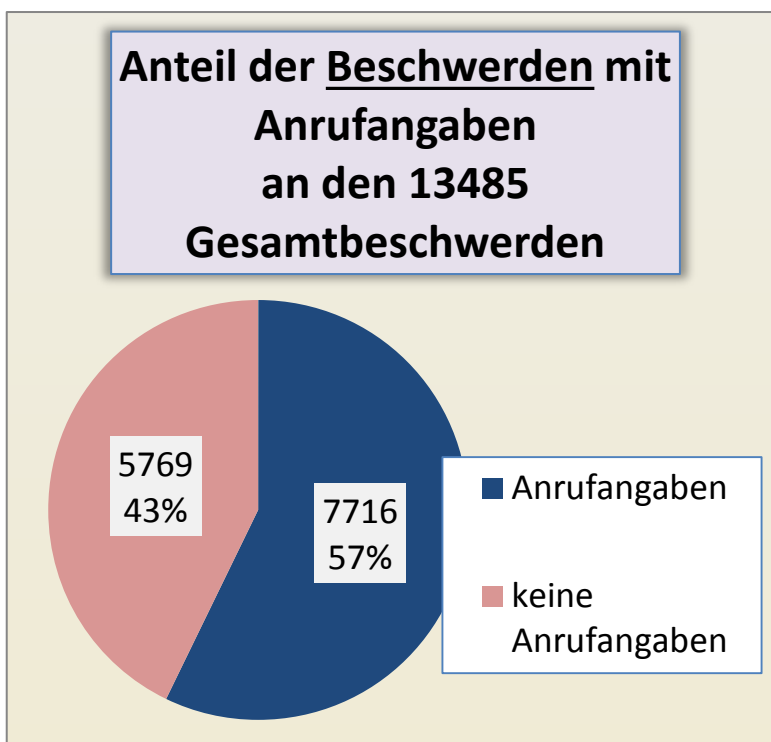
Zahlreiche Verbraucher sehen sich belästigendem Anrufverhalten ausgesetzt. So erfolgen Anrufe zur Unzeit oder mehrfach pro Tag, teils ohne dass ein Telefongespräch tatsächlich zustande kommt. Derartiges Anrufverhalten kann wettbewerbswidrig sein und eine geschäftliche Handlung darstellen, durch die ein Marktteilnehmer in unzumutbarer Weise belästigt wird.

Zur Vermeidung von unzumutbaren Belästigungen der Verbraucher durch Anrufversuche, hatte die Bundesnetzagentur die Branchenverbände aufgefordert, bis zum Ablauf des Jahres 2014 einheitliche verbraucherschützende Verhaltensregeln zum angemessenen Telefonieverhalten von Callcentern aufzustellen. Dieser Aufforderung sind die Verbände BITKOM und CCV/ DDV mit der Veröffentlichung ihrer Branchenkodizes im Januar 2015 nachgekommen. Die Branche hatte sich dabei eine Frist zur Umsetzung der neuen Regelungen bis zum 30.06.2015 gesetzt. Auch der vom TÜV entwickelte Standard enthält Parameter zum Anrufverhalten von Callcentern.

Die Bundesnetzagentur hatte angekündigt, die nach der Umsetzungsfrist ab dem 01.07.2015 eingehenden Beschwerden detailliert zu evaluieren. Diese Ergebnisse liegen nun vor:

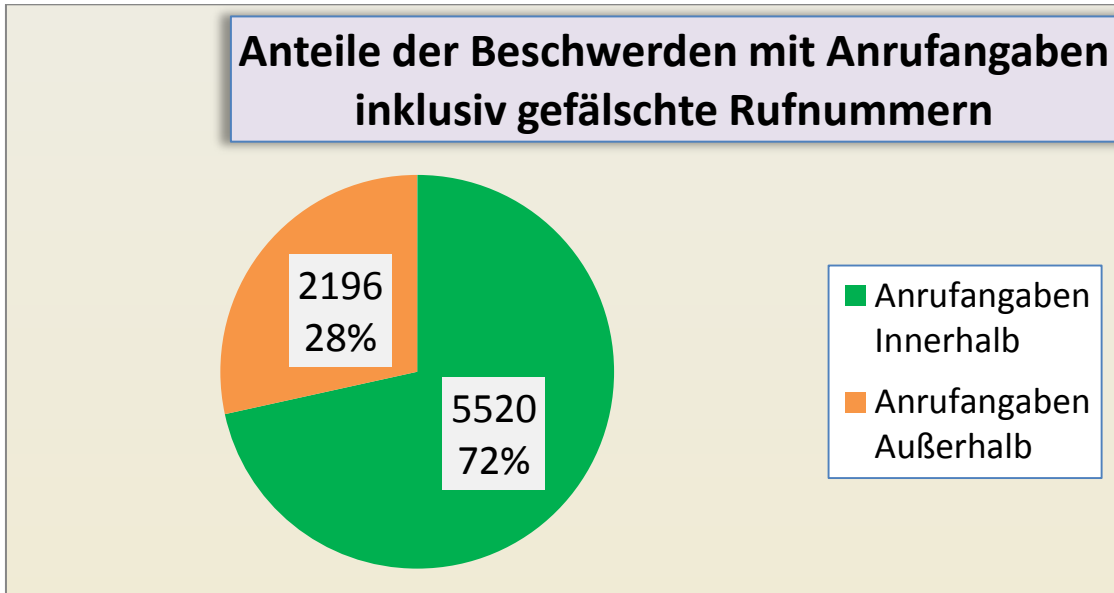
Im Zeitraum vom 1. Juli bis 31. Dezember 2015 gingen bei der Bundesnetzagentur insgesamt **13485** Beschwerden zum Bereich predictive Dialer ein. 4,9 % der Beschwerden betrafen ausländische Rufnummern, bei denen die Bundesnetzagentur keine rechtliche Handhabe hat. 0,6 % der Beschwerden enthielten keine Angaben zu einer Rufnummer, von der die Belästigung ausging, so dass für die Bundesnetzagentur auch in diesen Fällen kein Ansatz für ein Tätigwerden gegeben war. Die Beschwerden bezogen sich insgesamt auf 3605 Rufnummern.

- Ein erheblicher Anteil von 43 % der Beschwerden enthielt keine Angaben zu dem belästigenden Anrufereignis, so dass kein Ansatz für Ermittlungen gegeben war.



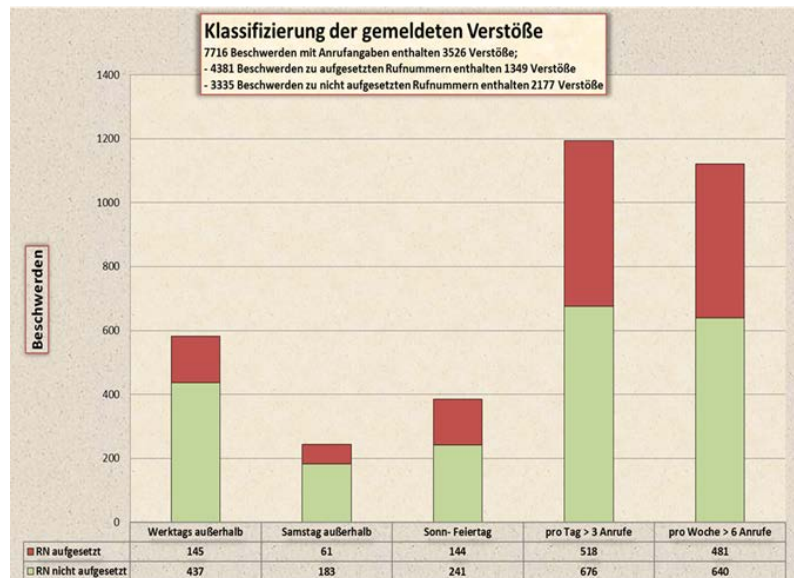
Die Beschwerden enthielten keine Angaben über die Anruhfrequenz und die Anrufzeiten. Die Beschwerdeführer erklären in diesen Fällen lediglich, eine ihnen unbekannte Rufnummer in Abwesenheit auf ihrem Telefondisplay vorgefunden zu haben bzw. von einer ihnen unbekanntem Rufnummer angerufen worden zu sein und den Anruf daher nicht entgegengenommen zu haben. In diesen Fällen bestehen regelmäßig nicht genügend Anhaltspunkte, um von einer unzumutbaren Belästigung der Angerufenen ausgehen zu können.

- 72 % der Beschwerden, die detaillierte Angaben zum Anruf enthalten, betreffen Umstände, die innerhalb der als zulässig erachteten Grenzwerte des Anrufverhaltens liegen, bei denen nach Branchensicht nicht von einer Belästigung des Angerufenen ausgegangen wird. Die Evaluierung der Beschwerden hat aufgedeckt, dass es sich in den Fällen, in denen mehr als dreimal pro Tag angerufen wurde, häufig um Fälle mit gefälschter Rufnummer, in denen der Verursacher nicht zu ermitteln war, handelt.



(Anrufangaben Innerhalb = Anrufe werktags zwischen 8:00 und 20:00 Uhr, Anrufe samstags zwischen 9:00 und 18:00 Uhr, bis zu drei Anrufe pro Tag, bis zu sechs Anrufe pro Woche.
Anrufangaben Außerhalb = Anrufe werktags vor 8:00 Uhr oder nach 20:00 Uhr, Anrufe samstags vor 9:00 Uhr oder nach 18:00 Uhr, Anrufe an Sonn- oder Feiertagen, mehr als drei Anrufe pro Tag, mehr als sechs Anrufe pro Woche.)

- Die Mehrzahl der Beschwerden betrifft die Anruhfähigkeit.
- Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf den Anrufzeiten werktags vor 08:00 Uhr bzw. nach 20:00 Uhr.



- 36,2 % der Gesamtbeschwerden betrafen gefälschte Rufnummern.

Durch die Anzeige einer gefälschten Rufnummer kann beim Angerufenen die Identität des Anrufers vollständig verschleiert werden, wenn eine Rufnummer angezeigt wird, die

nicht vergeben wurde. Das Aufsetzen einer gefälschten Rufnummer durch Dritte stellt einen Verstoß gegen § 66k Abs. 2 Satz 1 TKG dar. In einem solchen Fall besteht für die Bundesnetzagentur keine Möglichkeit herauszufinden, wer sich tatsächlich hinter dem Anruf verbirgt. Die Bundesnetzagentur ist - anders als die Strafverfolgungsbehörden nach der Strafprozessordnung (StPO) - nicht mit den notwendigen Ermittlungsbefugnissen ausgestattet, um Fälle des sog. Call-ID-Spoofings aufzuklären. Insbesondere kann sie keine Auskunft über Verkehrsdaten der konkreten Verbindung verlangen. Es fehlt an der notwendigen Gesetzesgrundlage zum Eingriff in das grundrechtlich geschützte Fernmeldegeheimnis.

Ausblick:

Es ist geplant, die Evaluierung der Beschwerden im Bereich predictive Dialer in regelmäßigen Abständen zu wiederholen und zu veröffentlichen.