



## Umfrageergebnisse zur Befragung der Verbraucher und Unternehmen zum Thema Anrufversuche von Call-Centern

Das Referat 512 der Bundesnetzagentur, zuständig für Grundsatzfragen der Verfolgung von Rufnummernmissbrauch, Bekämpfung von Wettbewerbsverstößen und Spam, hat im Zusammenhang mit Anrufversuchen von Call-Centern im März 2014 eine Umfrage durchgeführt, bei der die Meinung der Verbraucher und der Unternehmen zu einem angemessenen Anrufverhalten abgefragt wurde.

Call-Center nutzen zur Optimierung ihres Anrufverhaltens und den damit einhergehenden Arbeitsabläufen regelmäßig sogenannte Predictive Dialer. Unter Predictive Dialern versteht man computergestützte Programme, die mehrere Rufnummern gleichzeitig anwählen. Wird eines der Gespräche entgegengenommen, werden die übrigen Anrufe abgebrochen und die Rufnummern zu einem späteren Zeitpunkt nochmals angewählt. Nach wie vor verzeichnet die Bundesnetzagentur ein hohes Aufkommen von Beschwerden in Bezug auf Belästigungen durch sog. Predictive Dialer.

Gesetzliche Regelungen zum konkreten Anrufverhalten und damit auch zur Konfiguration von Predictive Dialern gibt es derzeit nicht. Aufgrund der Anzahl und der Umstände der Anrufversuche (Uhrzeit, Anwahlwiederholungen etc.) kann es jedoch zu einer unangemessenen Belästigung der Angerufenen kommen und damit einen Verstoß gegen § 7 Abs. 1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb begründen. In derartigen Fällen kann die Bundesnetzagentur verschiedene Maßnahmen ergreifen, etwa eine Abschaltung der Rufnummer des Call-Centers anordnen oder eine Geschäftsmodelluntersagung aussprechen.

Das Gesetz lässt offen, was unter einer unangemessenen Belästigung zu verstehen ist. Wann eine Belästigung unzumutbar ist, ist von Fall zu Fall zu entscheiden. Bei der Beurteilung dieser Fragen im Zusammenhang mit Anrufversuchen von Call-Centern ist auf das Empfinden des Durchschnittsmarktteilnehmers abzustellen.

Die Bundesnetzagentur hat in diesem Zusammenhang insgesamt **2.380 Verbraucher** den Fragebogen zukommen lassen. Dabei wurden auch Verbraucher telefonisch über die Hotline „Rufnummernmissbrauch“ der Bundesnetzagentur befragt. Diese Hotline nimmt von Montag bis Freitag unter der Telefonnummer 0291-9955-206 Beschwerden im Zusammenhang mit Rufnummernmissbrauch entgegen. Neben der postalischen und telefonischen Befragung der Verbraucher wurde die Umfrage im Internet veröffentlicht, um jedem Bürger die Möglichkeit zur Teilnahme zu geben.

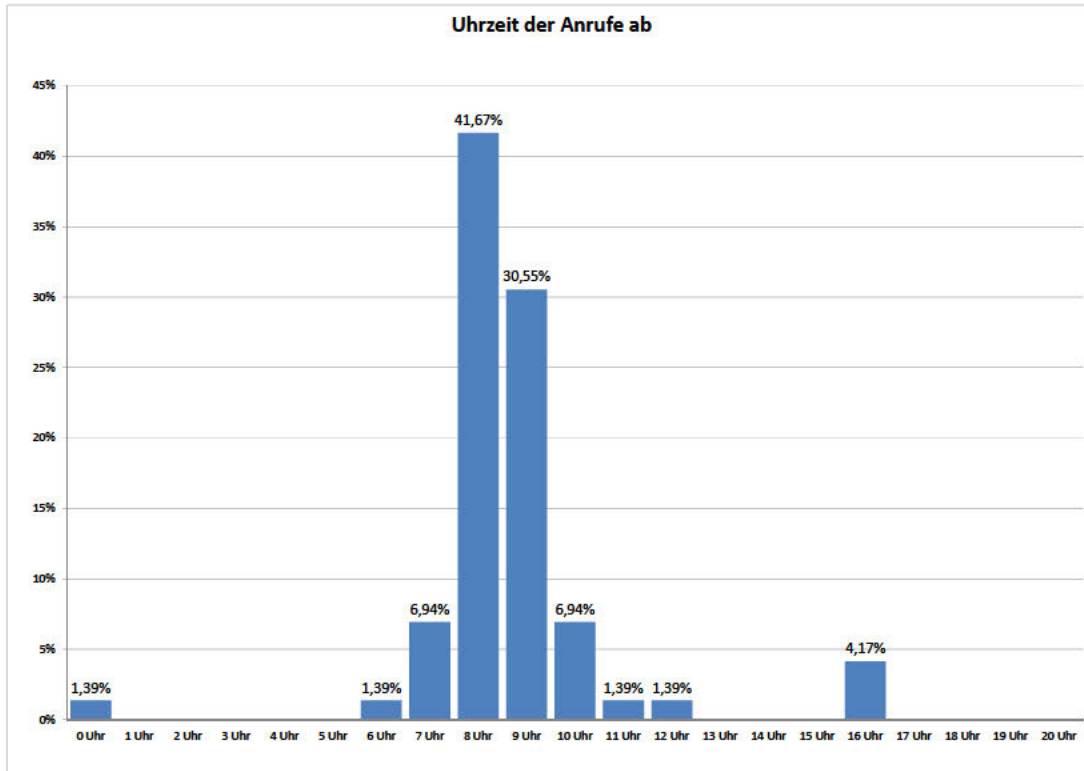
Neben den Verbrauchern wurden auch die betroffenen Unternehmen, die Call-Center betreiben, über die in der Branche vertretenen Verbände angeschrieben und befragt.

Den Fragebogen der Bundesnetzagentur haben **72 Unternehmen** und **578 Verbraucher** beantwortet. Die vorliegenden Umfrageergebnisse dienen der Bundesnetzagentur dazu, die Interessen der Verbraucher und Unternehmen in ihrer Verwaltungspraxis noch besser zu berücksichtigen.

Auf den folgenden Seiten werden Ihnen die Ergebnisse der Umfrage dargestellt.

## Unternehmen

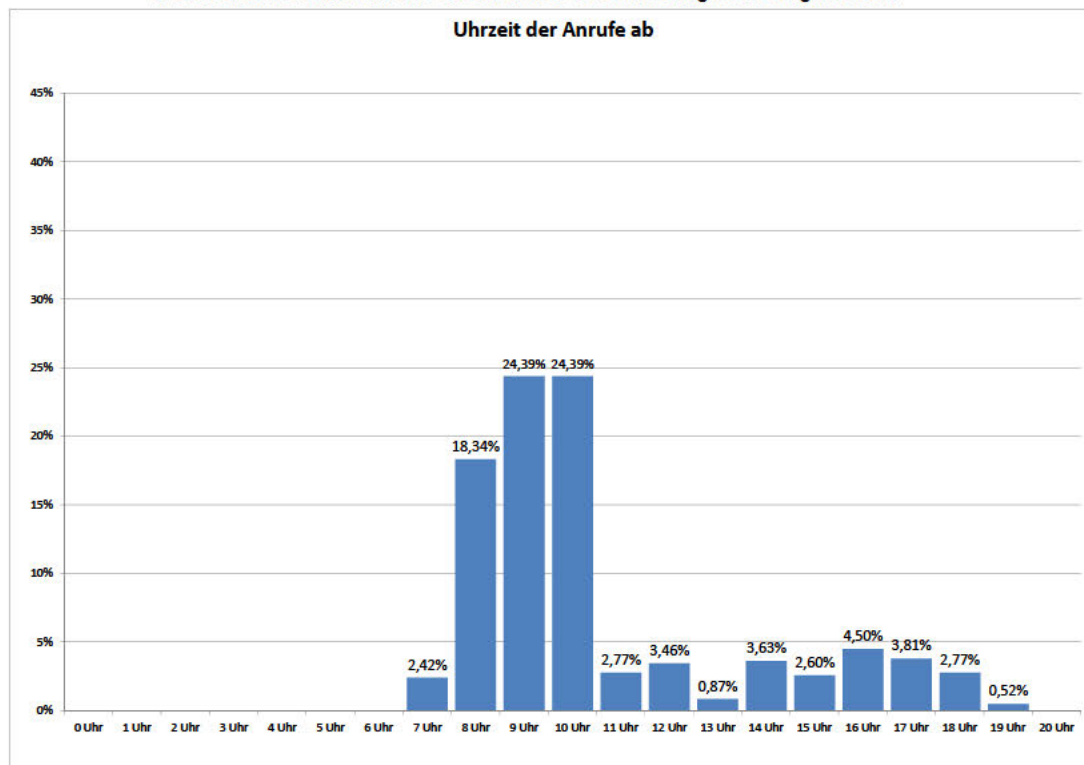
1. Von wann bis wann möchten Sie Ihre Anrufversuche montags bis freitags durchführen?



\*keine Angaben: 4,17 %

## Verbraucher

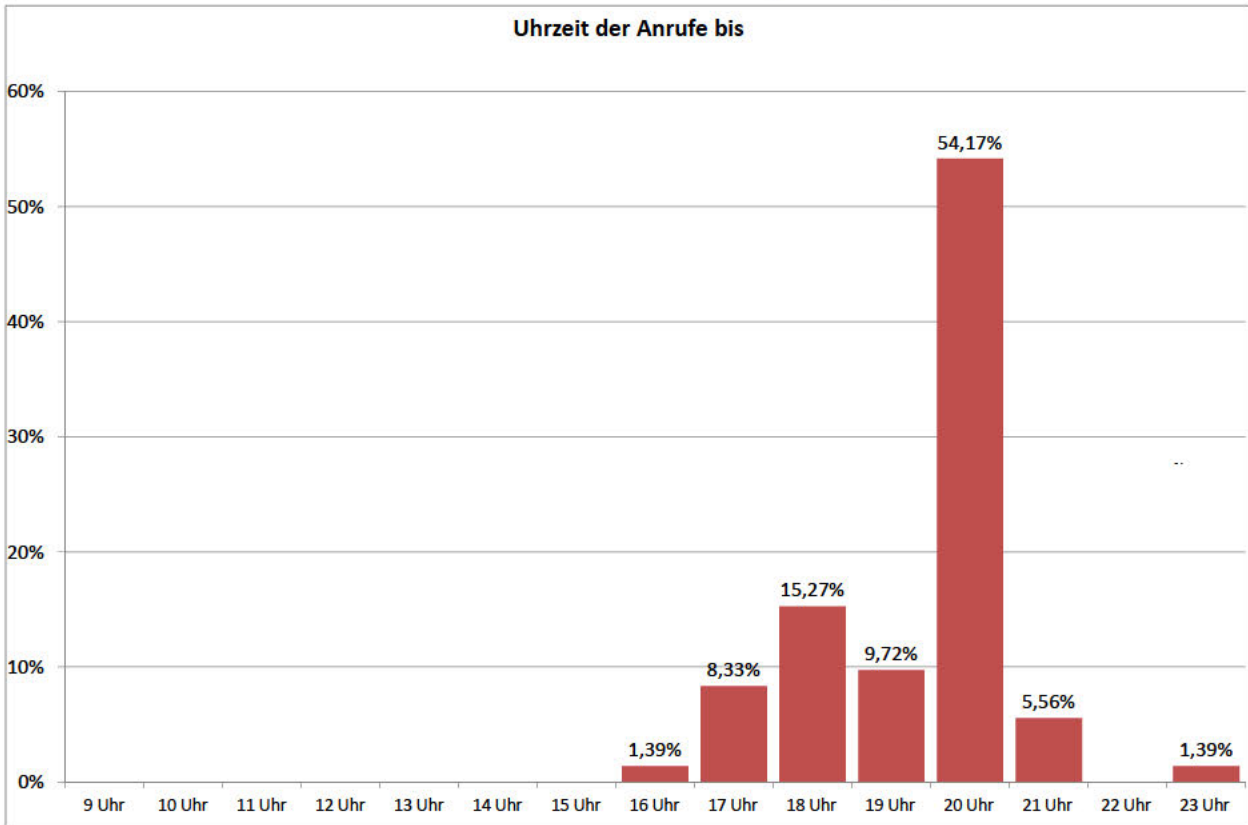
1. Von wann bis wann darf das Unternehmen Sie von Montag bis Freitag anrufen?



\*keine Angaben 5,53 %

## Unternehmen

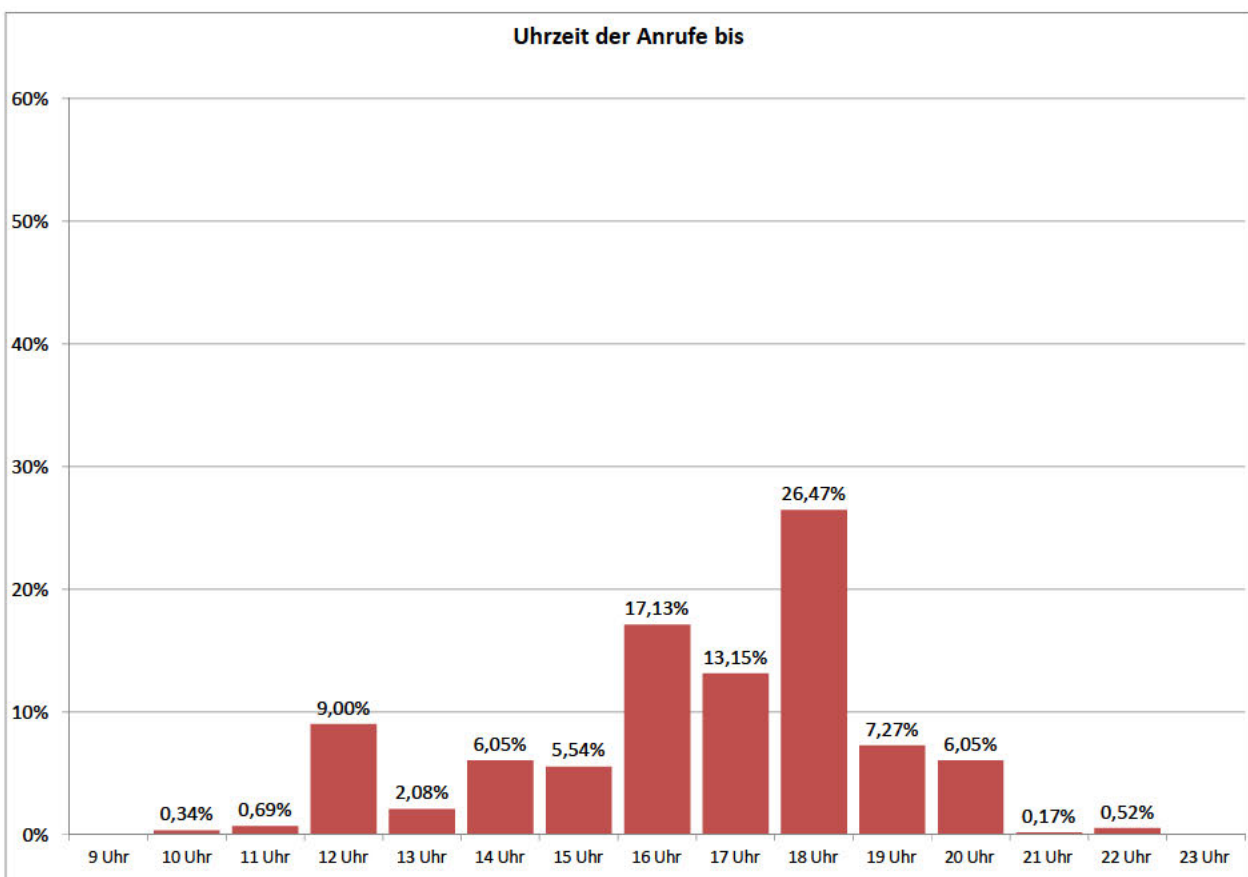
1. Von wann bis wann möchten Sie Ihre Anrufversuche montags bis freitags durchführen?



\*keine Angaben: 4,17 %

## Verbraucher

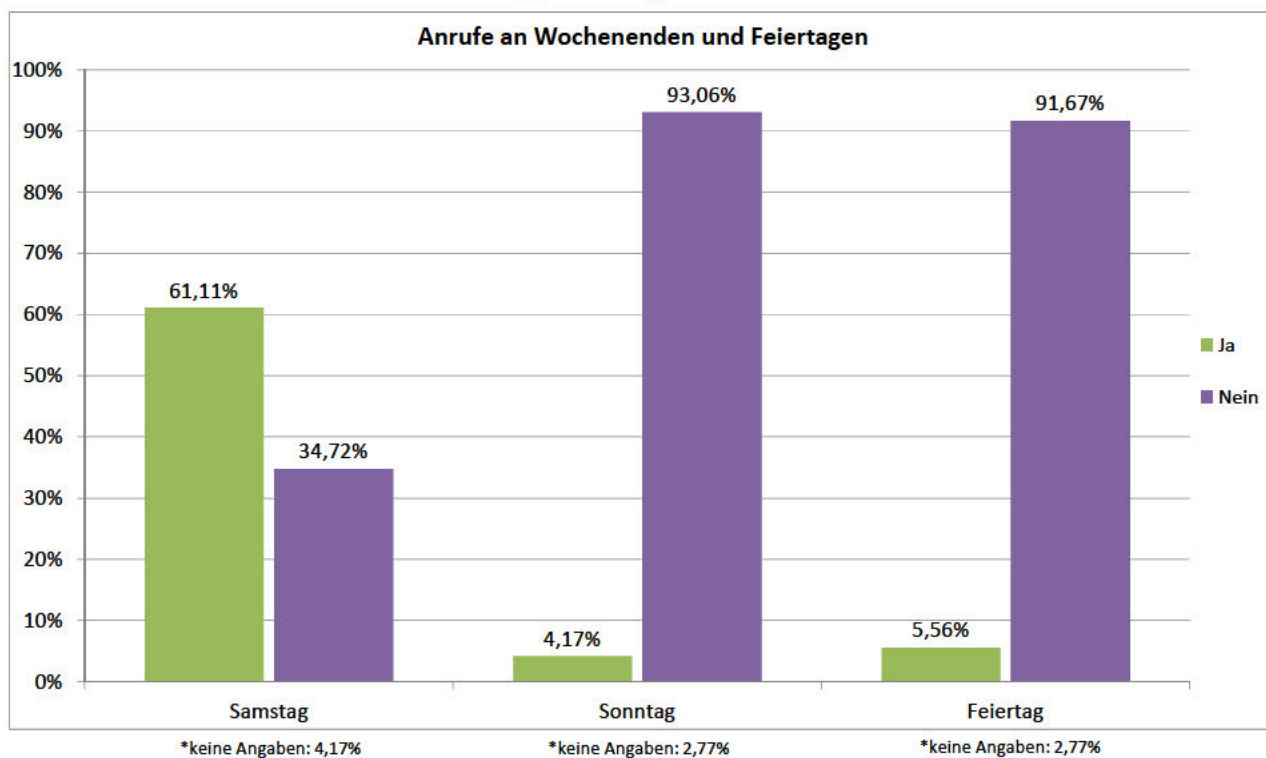
1. Von wann bis wann darf das Unternehmen Sie von Montag bis Freitag anrufen?



\*keine Angaben: 5,54 %

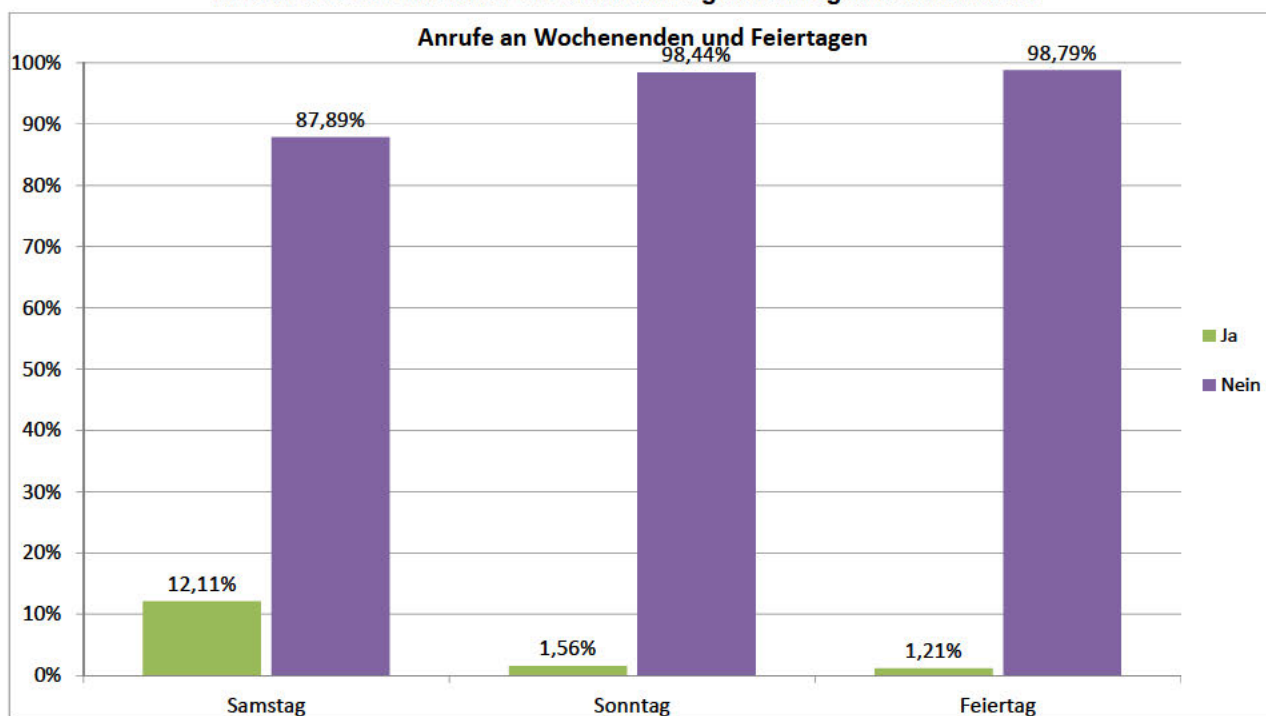
## Unternehmen

### 2. Möchten Sie auch an folgenden Tagen Anrufversuche durchführen?



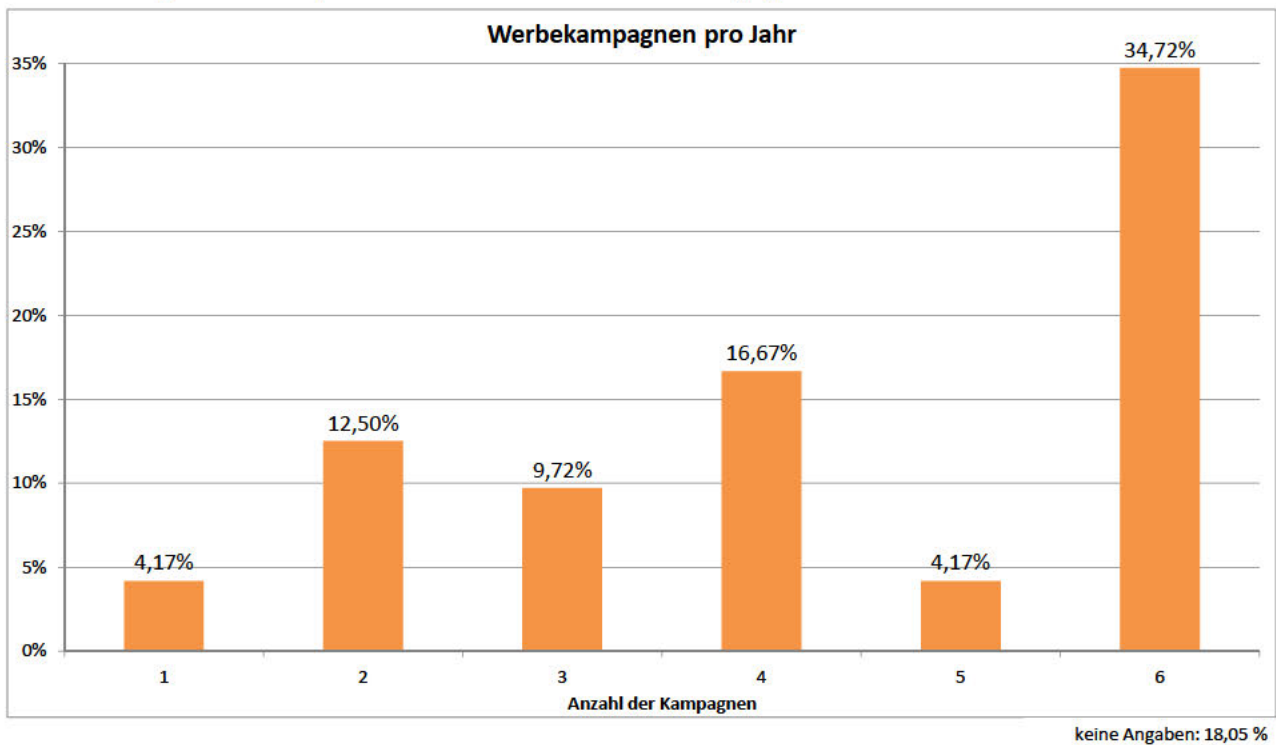
## Verbraucher

### 2. Darf das Unternehmen Sie auch an folgenden Tagen kontaktieren?



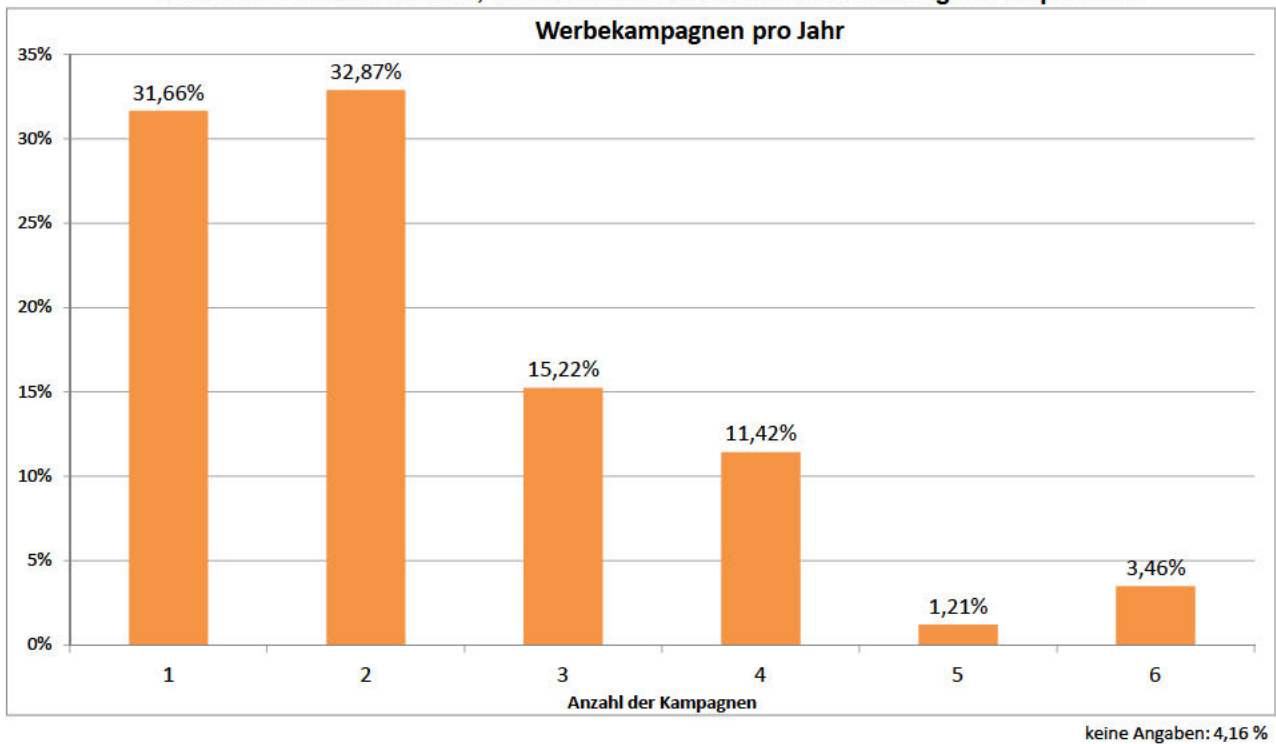
## Unternehmen

3. Bitte geben Sie an, wie viele verschiedene Werbekampagnen Sie im Jahr durchführen möchten.



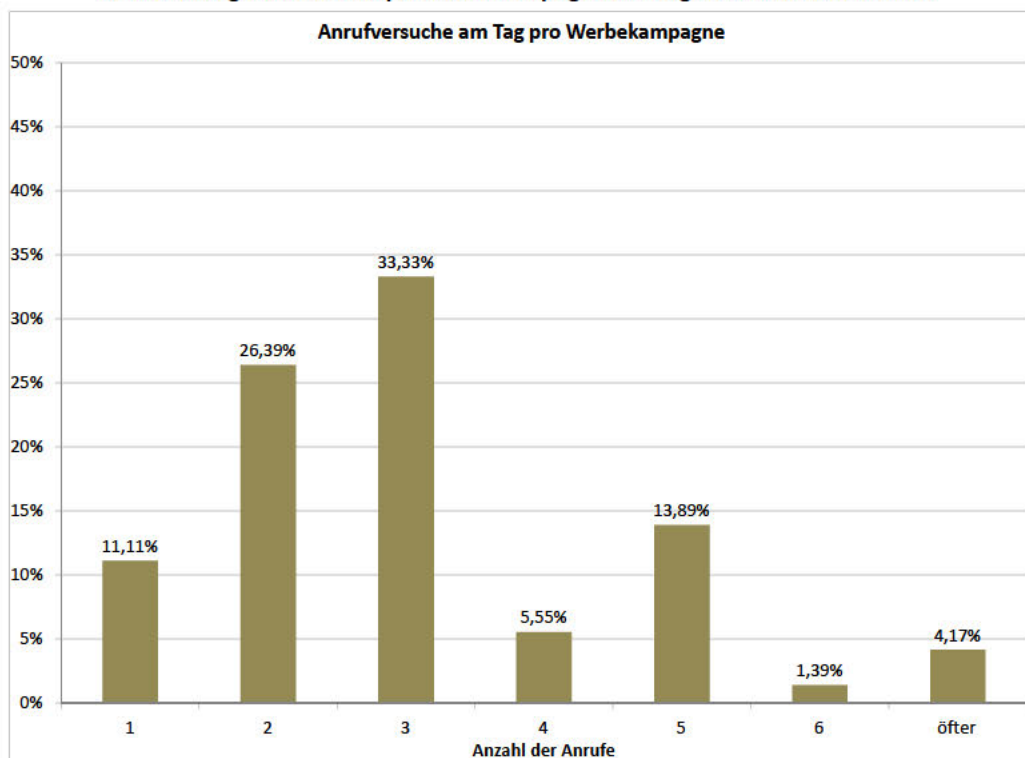
## Verbraucher

3. Bitte geben Sie an, zu wie viel verschiedenen Werbekampagnen im Jahr Sie das werbende Unternehmen anrufen darf, damit Sie die Anrufe nicht als belästigend empfinden?



### Unternehmen

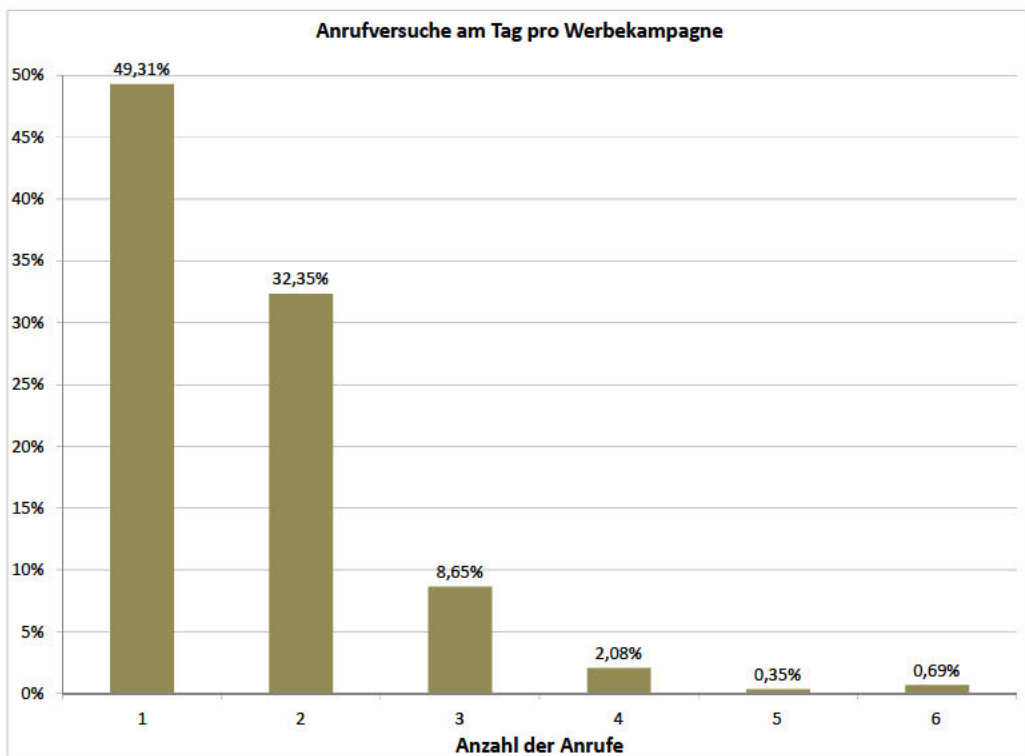
#### 4. Wie häufig möchten Sie pro Werbekampagne am Tag versuchen anzurufen?



\*keine Angaben 4,17 %

### Verbraucher

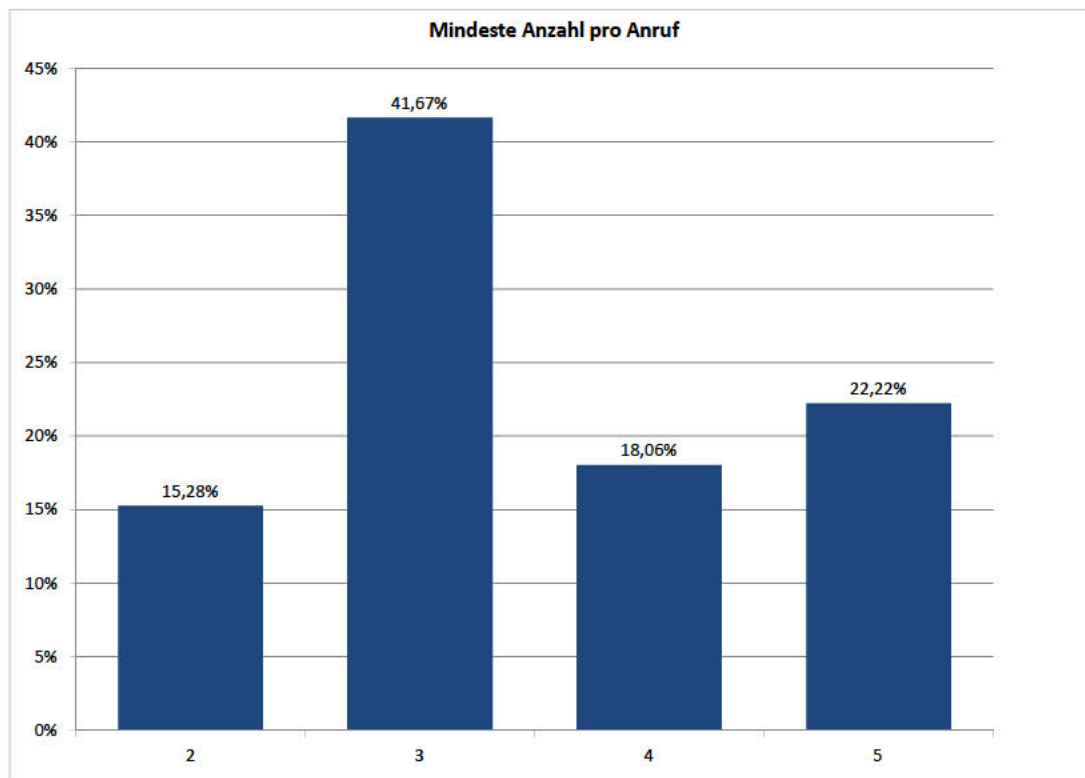
#### 4. Wie häufig darf das Unternehmen Sie pro Werbekampagne am Tag versuchen anzurufen, damit Sie die Anrufe nicht als belästigend empfinden?



\*keine Angaben: 6,57 %

## Unternehmen

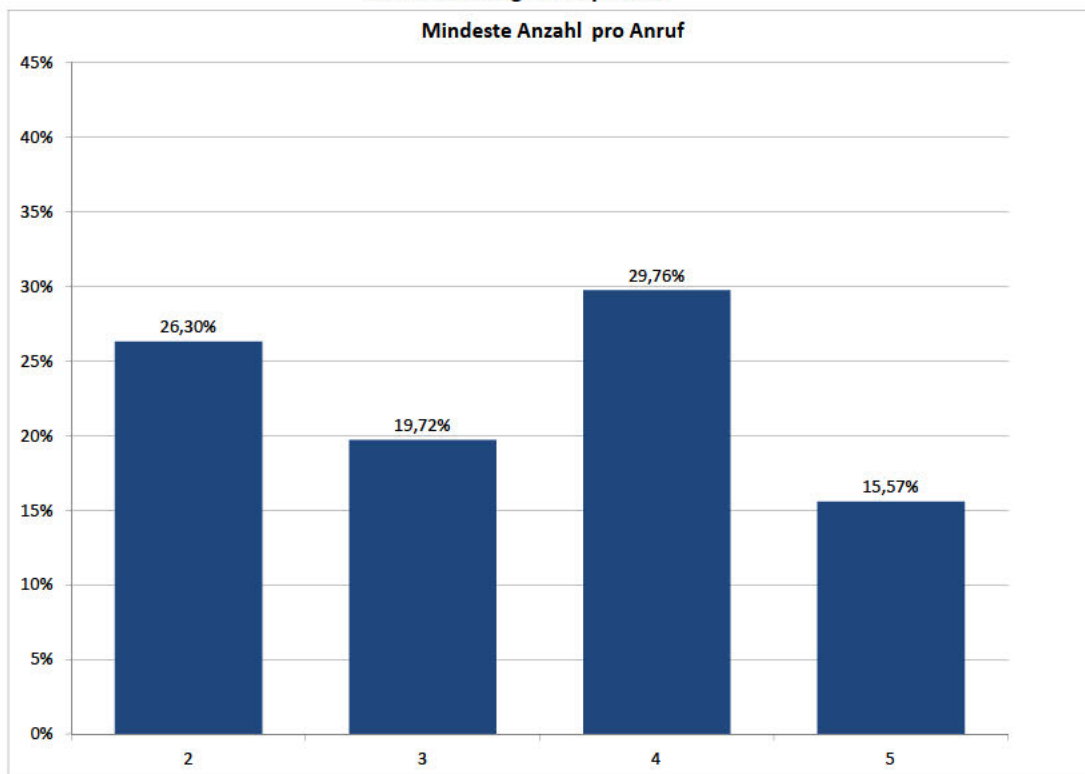
5. Wie häufig möchten Sie mindestens und maximal klingeln lassen?



\*keine Angaben: 2,77 %

## Verbraucher

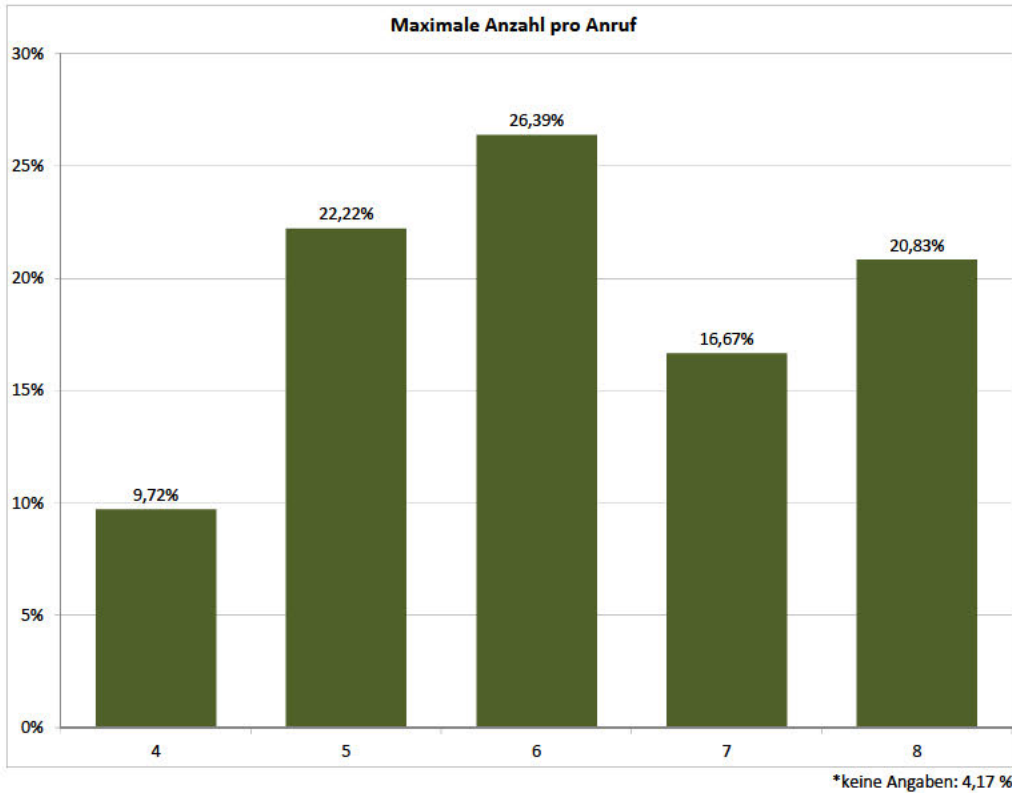
5. Wie häufig darf bei einem Anrufversuch mindestens und maximal geklingelt werden, damit Sie den Anruf nicht als belästigend empfinden?



\*keine Angaben: 8,65 %

### Unternehmen

5. Wie häufig möchten Sie mindestens und maximal klingeln lassen?



### Verbraucher

5. Wie häufig darf bei einem Anrufversuch mindestens und maximal geklingelt werden, damit Sie den Anruf nicht als belästigend empfinden?

