



Pressemitteilung

Bonn, 10. April 2014

Seite 1 von 2

Bundesnetzagentur ordnet Abschaltung von neun Rufnummern eines Callcenters wegen belästigender Anrufversuche an

Homann: „Unzumutbare Belästigung von Verbrauchern werden wir nicht akzeptieren“

Die Bundesnetzagentur hat zum Schutz der Verbraucher vor massenhaften, belästigenden Telefonanrufen die Abschaltung von neun Rufnummern eines Callcenters angeordnet. Mehr als 300 Verbraucher hatten sich bei der Bundesnetzagentur über derartige Anrufe beklagt. Das Callcenter hat mit den als belästigend einzustufenden Anrufversuchen gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verstoßen.

„Mit der Abschaltung der Rufnummern setzen wir ein klares Zeichen. Eine unzumutbare Belästigung von Verbrauchern durch unerwünschte Telefonanrufe werden wir nicht akzeptieren“, betonte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Die betroffenen Verbraucher berichteten, dass selbst sonntags und nachts das Telefon klingelte. Wenn sie das Gespräch annehmen wollten, war niemand in der Leitung. In einem Fall erhielt ein Betroffener von einer der nun abgeschalteten Rufnummern innerhalb von drei Tagen sogar 190 Anrufe, ein anderer innerhalb von fünf Tagen 210. Weitere Beschwerdeführer gaben an, fünf bis 20 Anrufversuche pro Tag erhalten zu haben. Bei Rückruf der angezeigten Rufnummern konnte teilweise ein Anrufbeantworter erreicht werden, der jedoch keinen Aufschluss über die Identität des Anrufers gab. Verbraucher, die darauf die Nachricht hinterließen, nicht mehr angerufen werden zu wollen, wurden trotzdem weiterhin kontaktiert. Bei den anderen Rufnummern erfolgte die Ansage: „Kein Anschluss unter dieser Nummer.“

Die Bundesnetzagentur geht davon aus, dass die unerwünschten und belästigenden Telefonanrufe auf den Einsatz eines sog. Predictive Dialers zurückzuführen sind. Bei einem Predictive Dialer handelt es sich um ein Wählprogramm, das überwiegend in Callcentern eingesetzt wird. Die Software wählt nach zuvor festgelegten Kriterien zahlreiche Rufnummern gleichzeitig an, oftmals bereits während sich der Callcenter-Mitarbeiter noch in einem Gespräch befindet. Sobald der erste Angerufene das Gespräch entgegennimmt, werden die



Bonn, 10. April 2014
Seite 2 von 2

Anrufe zu den anderen Teilnehmern abgebrochen, um diese zu einem späteren Zeitpunkt erneut anzuwählen. Der Einsatz eines Predictive Dialers soll insbesondere die Auslastung der Callcenter-Mitarbeiter optimieren und übernimmt die zeitaufwendige Aufgabe des Wählens.

„Das Anwahlverhalten geht hier zu Lasten der Angerufenen. Die Vielzahl der Telefonanrufe führt zu einer unzumutbaren Belästigung und bedeutet einen massiven Eingriff in die Privatsphäre“, sagte Homann. „Ich appelliere an die Unternehmen, bei den Bemühungen um Effizienzsteigerungen nicht den Verbraucher aus dem Blick zu verlieren.“

Die Bundesnetzagentur begrüßt in diesem Zusammenhang das Vorhaben von tekit Consult Bonn und TÜV Saarland. Diese haben einen einheitlichen Standard für aktives Telefonmarketing (TR100:2013) entwickelt. Der Standard stellt Regeln zum Einsatz von Predictive Dialern auf und bietet eine technische Überwachungsmöglichkeit. Auf diese Weise kann überprüft werden, ob die Regeln auch tatsächlich von den Callcentern eingehalten wurden. Hierin könnte eine effektive Lösung zur Selbstregulierung liegen. Ob dies tatsächlich der Fall ist, überprüft die Bundesnetzagentur derzeit. Hierfür hat sie im März eine Marktumfrage durchgeführt, deren Auswertung in Kürze veröffentlicht wird.

Die belästigenden Telefonanrufe stellen eine rechtswidrige Nummernnutzung dar, welche die Bundesnetzagentur zum Einschreiten nach § 67 Abs. 1 Telekommunikationsgesetz (TKG) berechtigt. Danach kann die Bundesnetzagentur bei der gesicherten Kenntnis von der rechtswidrigen Nutzung einer Rufnummer die Abschaltung dieser Nummer gegenüber dem Netzbetreiber anordnen.