



Pressemitteilung

Bonn, 13. Januar 2021
Seite 1 von 3

Hohes Beschwerdeaufkommen zu unerlaubter Telefonwerbung

Präsident Homann: „Gehen mit Nachdruck gegen Verursacher vor“

Die Bundesnetzagentur erreichten im Jahr 2020 insgesamt 63.273 schriftliche Beschwerden zu unerlaubten Werbeanrufen.

„Auch 2020 haben uns viele Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung erreicht. Wir gehen weiterhin mit Nachdruck gegen die Verursacher vor“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Beschwerden auf Höchstwert

Im Jahr 2020 ist die Zahl der bei der Bundesnetzagentur eingegangen Beschwerden über unerlaubte Werbeanrufe deutlich gestiegen. Nachdem die Zahl der schriftlichen Beschwerden zuletzt leicht rückläufig war (2019: 54.242, 2018: 62.247), erreichte sie im vergangenen Jahr den Höchstwert von 63.273.

Die Beschwerden betrafen nach wie vor besonders häufig Werbeanrufe zu Versicherungs- und Finanzprodukten sowie zu Energieversorgungsprodukten. Ein weiteres häufiges Beschwerdethema bildeten aggressiv beworbene Zeitschriftenabonnements. Die Beschwerden zu Telekommunikationsdienstleistungen sind dagegen derzeit rückläufig, nachdem die Bundesnetzagentur hierzu im vergangenen Jahr einen Verfolgungsschwerpunkt gesetzt hatte.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.bundesnetzagentur.de)
twitter.com/bnetza

Pressekontakt
Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 13. Januar 2021

Seite 2 von 3

Hohe Zahl untergeschobener Verträge

Auch hinsichtlich der Art und Weise der Gesprächsführung musste die Bundesnetzagentur besonders schwere Verstöße feststellen. So kam es vermehrt dazu, dass Verbraucherinnen und Verbrauchern am Telefon oder im Nachgang ungewollt Verträge untergeschoben wurden. In anderen Fällen verschleierte die Anrufer systematisch die Identität ihrer Auftraggeber oder traten sogar als Behördenvertreter auf, um das Vertrauen der Angerufenen zu erschleichen. Wieder andere Anrufer schüchterten ihre Gesprächspartner mit aggressiven Beschimpfungen ein und überzogen diese mit dutzenden Anrufen.

Hohe Bußgelder verhängt

Die Bundesnetzagentur hat ihre Verfolgungstätigkeit gegen unlauter agierende Unternehmen weiter intensiviert. Sie hat gegen zahlreiche Unternehmen Ermittlungsverfahren eingeleitet und insgesamt 17 Fälle mit der Verhängung eines Bußgeldes abgeschlossen.

Im Jahr 2020 wurden Bußgelder in einer Gesamthöhe von 1.351.500 Euro verhängt. Auch dies stellt im Vergleich zu den letzten Jahren eine nochmalige Steigerung dar (2018: 1.105.000 Euro, 2019: 1.309.500 Euro). Alle mit der Verhängung einer Geldbuße abgeschlossenen Verfahren werden unter www.bundesnetzagentur.de/massnahmen-telefonwerbung veröffentlicht.

Unerlaubte Telefonwerbung melden

Wer Werbeanrufe erhält, ohne dass eine Einwilligung vorliegt oder obwohl ein Werbewiderruf ausgesprochen wurde, kann sich bei der Bundesnetzagentur unter www.bundesnetzagentur.de/telefonwerbung-beschwerde melden. Um die Täter überführen zu können, sind möglichst präzise und detaillierte Angaben hilfreich.



Bonn, 13. Januar 2021

Seite 3 von 3

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.