

Beschwerdeordnung

Für die Meldung von Hinweisen auf Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung

§ 1 Aufgabengebiet

Die Bundesnetzagentur stellt im Rahmen der Nummernverwaltung in Fällen von Rufnummernmissbrauch insbesondere die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und der von ihr erteilten Bedingungen über die Zuteilung von Nummern sicher. Zudem bekämpft sie unerlaubte Telefonwerbung bei Verbraucherinnen und Verbrauchern und Rufnummernunterdrückung bei Werbeanrufen.

§ 2 Rufnummernmissbrauch

Im Bereich Rufnummernmissbrauch werden Verstöße gegen die rechtlichen Vorgaben im Rahmen von Verwaltungsverfahren geahndet. In derartigen Fällen spricht man von einer rechtswidrigen Nummernnutzung. Die Bundesnetzagentur wird in erster Linie aufgrund von Beschwerden tätig, kann jedoch auch von Amts wegen Sachverhalte überprüfen. Ein Ansatzpunkt für Maßnahmen kann insbesondere bei Verstößen gegen Vorschriften des TKG selbst, aber auch bei Verstößen gegen andere Vorschriften vorliegen. Unter Verstößen gegen das TKG versteht man z. B. Verstöße gegen die gesetzlichen Pflichten zur Preisangabe, -ansage und -anzeige, sowie den Einsatz rechtswidriger Warteschleifen. Daneben kann sich eine rechtswidrige Rufnummernnutzung auch aus Verstößen gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ergeben. Dies ist z.B. der Fall, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher unerlaubte Telefonanrufe, Telefaxe oder SMS erhalten. Eine rechtswidrige Nummernnutzung kann je nach Ausmaß des Verstoßes z.B. zur Abmahnung, Abschaltung von Rufnummern, zu Rechnungslegungs- und Inkassierungsverboten, Portierungsverboten, Untersagungsverfügungen und zu Schaltungsverboten führen. Zur Durchsetzung von Maßnahmen können Zwangsmittel (z. B. Zwangsgelder) verhängt werden. Auch die Durchführung von Ordnungswidrigkeitenverfahren ist möglich.

§ 3 Unerlaubte Telefonwerbung

Telefonwerbung bei Verbraucherinnen und Verbrauchern ist nur dann erlaubt, wenn diese vor dem Telefonat in den Erhalt solcher Werbeanrufe ausdrücklich eingewilligt haben, diese Einwilligung zum Zeitpunkt des Anrufs auch noch gültig ist und nicht widerrufen wurde. Telefonwerbung gegenüber Verbraucherinnen oder Verbrauchern ohne eine solche Einwilligung (auch „Cold Call“ genannt) ist eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld von bis zu 300.000 Euro geahndet werden kann. Dies gilt unabhängig davon, ob der Werbeanruf von einer natürlichen Person oder mittels einer automatischen Anrufmaschine durchgeführt wurde. Werbeanrufe, die sich ausschließlich auf den Absatz von Produkten oder Dienstleistungen für die gewerbliche Nutzung beziehen, können dagegen nicht als Ordnungswidrigkeit verfolgt werden.

Werbende Unternehmen müssen zudem bei Werbeanrufen eine Rufnummer anzeigen. Dies gilt auch für Werbeanrufe bei Gewerbetreibenden. Die Anrufer dürfen nicht mit unterdrückter Rufnummer (d.h. anonym) anrufen oder eine andere als die ihnen zugewiesene Rufnummer anzeigen lassen.

Erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher einen Werbeanruf, bei dem in der Anzeige des Telefons keine oder eine manipulierte Rufnummer übermittelt wird, so stellt dies eine eigene Ordnungswidrigkeit dar. Mit dem Inkrafttreten des Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutz-Gesetzes (TDDDG) zum 01.12.2021 hat der Gesetzgeber das mögliche Höchstbußgeld in Fällen von Rufnummernunterdrückung bei Werbeanrufen von bislang 10.000 EUR auf künftig 300.000 EUR erhöht.

§ 4 Bearbeitungsprozess

Die Bundesnetzagentur nimmt jede einzelne Beschwerde auf, registriert diese und geht sämtlichen verwertbaren Hinweisen nach. Hierzu werden die angezeigten Sachverhalte ausgewertet und nachvollzogen. Die Dauer der Prüfungen variiert je nach Aussagekraft der Beschwerden, Beschwerdeaufkommen, Gefahrenpotential, Fallausgestaltung, Zahl der Betroffenen, Beweislage und Täterverhalten. Dabei muss die Bundesnetzagentur die mitgeteilten Sachverhalte ggf. nach pflichtgemäßem Ermessen priorisieren. Dies gilt ebenso für die sich anschließenden Bußgeld- und Verwaltungsverfahren. Aufgrund der Vielzahl der Beschwerden kann bereits aus Kapazitätsgründen nicht jede Beschwerde aufgegriffen oder in ein Verfahren einbezogen werden.

§ 5 Informationen über ergriffene Maßnahmen

Die Bundesnetzagentur veröffentlicht Informationen zu getroffenen Maßnahmen bzw. Verfahrensentscheidungen auf der Internetseite www.bundesnetzagentur.de. Die dort abrufbaren Maßnahmenlisten werden ständig aktualisiert und können jederzeit eingesehen werden. Hier findet sich zum Beispiel eine Auflistung abgeschalteter Rufnummern, Informationen über Umfang und Dauer von angeordneten Rechnungslegungs- und Inkassierungsverboten sowie anlassbezogene aktuelle Hinweise. Informationen über abgeschlossene Bußgeldverfahren (z.B. zur Bußgeldhöhe und zu der betroffenen Branche) werden ebenfalls in einer gesonderten Maßnahmenliste veröffentlicht. Insbesondere vor dem Hintergrund enormer Beschwerdezahlen, umfangreicher Ermittlungsarbeit und dem zügigen Ergreifen von verbraucher-schützenden Maßnahmen kann eine individuelle Unterrichtung des Verbrauchers über den Verlauf und den Ausgang des jeweiligen Verfahrens nicht immer erfolgen. Ermittlungen und der Erlass verbraucher-schützender Maßnahmen haben grundsätzlich Vorrang vor der Erstellung individueller Rückmeldungen.

§ 6 Beschwerdeform

Je zielgerichteter eine Beschwerde einen Fall von Rufnummernmissbrauch oder unerlaubter Telefonwerbung schildert, desto schneller und effizienter kann die Bundesnetzagentur das Geschehen prüfen. Welche Informationen dafür benötigt werden, hängt stets davon ab, welche Art von Rufnummernmissbrauch oder unerlaubter Telefonwerbung zur Anzeige gebracht werden soll. Um Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer bei der Einlegung aussagekräftiger Beschwerden zu unterstützen, hat die Bundesnetzagentur für die verschiedenen Fälle von Rufnummernmissbrauch und unerlaubter Telefonwerbung jeweils spezielle Beschwerdeformulare entwickelt. Zur Gewährleistung einer

effizienten Bearbeitung der Beschwerden sollten Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführer stets das Beschwerdeformular zu dem passenden Themengebiet verwenden. Die Formulare können direkt online auf der Internetseite der Bundesnetzagentur unter www.bnetza.de/aergermitrufnummern ausgefüllt werden. Selbstverständlich können Beschwerden auch per Post, Fax oder per E-Mail an die Bundesnetzagentur gesendet werden. Die Nutzung der Beschwerdeformulare auf der Internetseite der Bundesnetzagentur erleichtert die Erfassung des Beschwerdesachverhaltes und kann zu einer Beschleunigung der Bearbeitung beitragen.

§ 7 Notwendige Angaben und Beweissicherung

Zur Verwertbarkeit der Beschwerde tragen gesicherte Beweismittel bei, die die Schilderungen zu dem konkret angezeigten Geschehen belegen. Hierzu ist die Bundesnetzagentur auf die Hilfe der beschwerdeführenden Personen dahingehend angewiesen, dass diese konkrete Angaben zum Beschwerdesachverhalt vortragen und mögliche Beweismittel liefern oder zumindest benennen.

Die notwendigen Angaben variieren im Einzelfall. Sie hängen davon ab, welche Art des Rufnummernmissbrauchs oder der unerlaubten Telefonwerbung geschildert werden soll. Einzelheiten hierzu sind auf der Internetseite unter www.bnetza.de/aergermitrufnummern zu finden.

Bei einer Beschwerde über unerlaubte Telefonwerbung oder Rufnummernspam (z.B. telefonische Gewinnversprechen, Pingerufe, Fax-Spam oder SMS-Spam) ist die persönliche Erklärung, ob eine Einwilligung in den Erhalt von Werbung vorlag, dabei von herausragender Bedeutung. Gegebenenfalls kommt die Bundesnetzagentur im Rahmen ihrer Ermittlungen unaufgefordert auf die beschwerdeführende Person zu, um diese um ihre Mithilfe bei den Ermittlungen zu bitten und z. B. die bereits gemachten Angaben weiter zu präzisieren und ggf. zu belegen. Sie nehmen als Zeugin oder Zeuge eine wichtige Rolle im Verfahren ein. Die Bundesnetzagentur weist ausdrücklich darauf hin, dass Mitschnitte von Telefongesprächen nur erstellt und übersandt werden dürfen, wenn Beschwerdeführer der Bundesnetzagentur bestätigen, dass der Gesprächspartner vorab über die Aufzeichnung informiert und mit der Aufzeichnung einverstanden war. Mitschnitte ohne eine solche Zustimmung können eine Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes und damit eine Straftat darstellen (§ 201 StGB).

§ 8 Persönliche Angaben

Folgende Informationen sind von den beschwerdeführenden Personen regelmäßig anzugeben:

- a) Name und Vorname
- b) Anschrift
- c) Telefon- bzw. Faxnummer des Beschwerdeführers
- d) E-Mail-Adresse
- e) Ggf. entsprechende Daten für die Person, der gegenüber ein Rufnummernmissbrauch oder ein unerlaubter Werbeanruf erfolgt ist, wenn die Beschwerde nicht in eigenem Namen eingeleitet wird.

Diese Daten sind insbesondere im Hinblick auf die besondere Funktion der beschwerdeführenden Person relevant, da diese sich mit der Einreichung einer Beschwerde als

Zeugin oder Zeuge eines Gesetzesverstößes zu erkennen gibt. Es ist auch möglich, dass beschwerdeführende Personen als Zeugen in einem sich den Maßnahmen der Bundesnetzagentur anschließenden Gerichtsverfahren auszusagen haben. Kommt es zu einem Gerichtsverfahren, so werden ihre Daten auch an das Gericht und ggf. die Staatsanwaltschaft weitergeleitet. Darüber hinaus werden die Daten im Bedarfsfall auch den Verfahrensbeteiligten übermittelt, damit diese zum Sachverhalt Stellung nehmen können.

§ 9 Allgemeine zivilrechtliche Ansprüche

Der Bundesnetzagentur ist gesetzlich nicht die Möglichkeit eröffnet, beschwerdeführende Personen bei der Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Ansprüche zu unterstützen. Aufgrund des Rechtsdienstleistungsgesetzes ist es der Bundesnetzagentur untersagt, diese einzelfallbezogene Rechtsberatung zu leisten. Für die Klärung, Wahrung und fristgerechte Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Rechte sind die Beschwerdeführer verantwortlich. So muss die beschwerdeführende Person z.B. selbst entscheiden, ob ein Rechnungsposten bezahlt werden soll oder nicht. Unterstützung bei solchen Fragestellungen können die örtlichen Verbrauchzentralen oder ein Rechtsanwalt bieten. Von Bedeutung für die Frage der Zahlungspflicht kann jedoch z.B. ein behördliches Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbot oder ein im Einzelfall gesetzlich vorgesehener Wegfall des Entgeltanspruchs sein.

§ 10 Verdacht auf Straftaten

Die Bundesnetzagentur ist nicht zuständig und auch nicht befugt zur Entgegennahme von Strafanzeigen. Geht es also z.B. um Anrufe, die in der Absicht durchgeführt wurden, den Angerufenen zu betrügen oder seine Daten auszuspähen, sollten sich Betroffene – auch im Sinne der Schnelligkeit strafrechtlicher Ermittlungen – stets unmittelbar an die Polizei- und Strafverfolgungsbehörden wenden. Erhält die Bundesnetzagentur Hinweise auf möglicherweise strafbares Verhalten, so teilt sie den Strafverfolgungsbehörden jedoch Tatsachen mit, die den Verdacht einer Straftat begründen. Bei Zusammentreffen des Verdachts auf bußgeld- und strafrechtlich relevantem Verhalten wird vorrangig das Strafgesetz angewendet. Für dessen Anwendung ist die Bundesnetzagentur nicht zuständig.

§ 11 Falschmeldungen

Die Bundesnetzagentur begrüßt jeden Hinweis auf Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung. Gleichzeitig weist sie darauf hin, dass eine Beschwerde wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen abzugeben ist. Beschwerdeführende Personen treten mit der Versendung einer Beschwerde für ihre Richtigkeit ein und müssen mit Konsequenzen im Falle einer Falschaussage rechnen. Bei förmlichen Verfahren ist es möglich, dass der einzelne Beschwerdeführer als Zeuge aussagen muss. Als solcher ist er zur Wahrheit verpflichtet.

Stand: 13.08.2024