

Beschwerdeordnung

für die Meldung von Hinweisen auf Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung

§ 1 Aufgabengebiet

Die Bundesnetzagentur stellt im Rahmen der Nummernverwaltung in Fällen von Rufnummernmissbrauch die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, wie z. B. die Verbraucherschützenden Regelungen der §§ 66a ff. Telekommunikationsgesetz (TKG) und der von ihr erteilten Bedingungen über die Zuteilung von Nummern nach § 67 Abs. 1 TKG mithilfe von Verwaltungsverfahren sicher.

Im Rahmen der Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung und Rufnummernunterdrückung hat die Bundesnetzagentur die Befugnis, Ordnungswidrigkeitenverfahren einzuleiten.

Das Meldeverfahren dient zur Aufnahme von Hinweisen auf Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung.

§ 2 Rufnummernmissbrauch

Im Bereich Rufnummernmissbrauch hat die Bundesnetzagentur bei rechtswidriger Rufnummernnutzung die Befugnis, einzuschreiten und geeignete Maßnahmen zu ergreifen. 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 Verbraucher unerlaubte Telefonanrufe, Telefaxe oder SMS erhalten mit dem Ziel, sie zum Rückruf auf eine hochpreisige Rufnummer zu animieren. Eine rechtswidrige Rufnummernnutzung kann je nach Ausmaß des Verstoßes zur Abmahnung, Abschaltung von Rufnummern, zu Rechnungslegungs- und Inkassierungsverboten, Portierungsverboten, Geschäftsmodelluntersagungen und zu Schaltungsverboten führen. Zur Durchsetzung von Maßnahmen ergreift die Bundesnetzagentur im Bedarfsfall Zwangsmittel wie z. B. die Androhung und Festsetzung von Zwangsgeldern.

§ 3 Unerlaubte Telefonwerbung

Unerlaubte Telefonwerbung oder ein sogenannter Cold Call liegt vor, wenn ein Verbraucher einen Werbeanruf erhalten hat, in den dieser vorher nicht ausdrücklich einwilligte. Dies ist gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 2 und 3 UWG verboten und kann nach § 20 Abs. 1 und 2 UWG mit einem Bußgeld von 300.000 Euro geahndet werden. Eine zunächst erteilte Einwilligung kann jederzeit durch den Verbraucher widerrufen werden. Vorrangiges Ziel der anrufenden Unternehmen ist es, mit dem Anruf den Absatz oder den Kauf von Waren, die Erbringung oder den Bezug von Dienstleistungen zu fördern. Der unerlaubte Werbeanruf kann von einer natürlichen Person oder mittels einer automatischen Anrufmaschine durchgeführt werden. Er ist aber nur dann bußgeldbewehrt, wenn er gegenüber einem Verbraucher (nicht einem Unternehmer bzw. sonstigen Marktteilnehmer) erfolgt.

Darüber hinaus darf bei Werbeanrufen die Rufnummer des Anrufenden nicht unterdrückt werden. Dies ergibt sich aus § 102 Abs. 2 TKG. Ein Verstoß gegen dieses Verbot kann nach § 149 Abs. 1 Nr. 17 e i.V.m. Abs. 2 TKG mit einem Bußgeld von bis zu 10.000 Euro bebußt werden.

§ 4 Bearbeitungsprozess

Die Bundesnetzagentur nimmt jede einzelne Beschwerde auf, registriert diese und geht sämtlichen verwertbaren Hinweisen nach. Hierzu werden die angezeigten Sachverhalte ermittelt und nachvollzogen. Die Dauer der Ermittlungsarbeit variiert je nach Qualität der Beschwerden, Beschwerdeaufkommen, Gefahrenpotential, Fallausgestaltung, Beweislage und Täterverhalten, aber auch nach Priorisierung. Dies gilt ebenso für die sich anschließenden Bußgeld- und Verwaltungsverfahren.

§ 5 Informationen über ergriffene Maßnahmen

Nach erlassenen Maßnahmen erfolgen regelmäßig Veröffentlichungen und Pressemitteilungen durch die Bundesnetzagentur. Ergriffene Maßnahmen hinsichtlich der Verfolgung von Rufnummernmissbrauch werden auf der Internetseite www.bundesnetzagentur.de in einer Maßnahmenliste veröffentlicht und können dort 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 können aktuellen Pressemitteilungen oder dem Jahresbericht entnommen werden.

Insbesondere vor dem Hintergrund enormer Beschwerdezahlen, umfangreicher Ermittlungsarbeit und dem zeitnahen Ergreifen von Verbraucherschützenden Maßnahmen, kann eine individuelle Unterrichtung des Verbrauchers über den Verlauf und den Ausgang des jeweiligen Verfahrens nicht immer erfolgen. Ermittlungen und der Erlass verbraucherschützender Maßnahmen haben grundsätzlich Vorrang vor der Erstellung individueller Rückmeldungen.

§ 6 Beschwerdeform

Zur Gewährleistung einer effizienten Bearbeitung der Beschwerden sollte das jeweilige Formblatt der Bundesnetzagentur zu den verschiedenen Themengebieten des Rufnummernmissbrauchs (z. B. rechtswidrige Warteschleifen oder Preisangabeverstöße) oder zu unerlaubter Telefonwerbung verwendet werden. Diese sind auf der Internetseite www.bundesnetzagentur.de unter dem Sachgebiet „Telekommunikation“ in der Rubrik „Verbraucher“ unter „Rufnummernmissbrauch“ bzw. unter „Unerlaubte Telefonwerbung“ jeweils unter „Beschwerde einreichen“ abrufbar und können per Post, Fax oder eingescannt per E-Mail an die Bundesnetzagentur gesendet werden. Auch besteht auf der Internetseite in den jeweiligen Bereichen die Möglichkeit, eine Online-Beschwerde einzureichen. Die Nutzung der Formblätter erleichtert die Erfassung des Beschwerdesachverhaltes und kann zu einer Beschleunigung der Bearbeitung beitragen. Daneben ist es grundsätzlich auch möglich, eine formlose Be-

Beschwerdeordnung

für die Meldung von Hinweisen auf Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung

schwerde per E-Mail oder einen frei formulierten Brief einzureichen. Dabei ist eine vollständige Sachverhalts-schilderung vorzunehmen.

§ 7 Notwendige Angaben und Beweissicherung

Zur Verwertbarkeit der Beschwerde tragen gesicherte Beweise bei. Hierzu ist die Bundesnetzagentur auf die Hilfe des Beschwerdeführers dahingehend angewiesen, dass dieser konkrete Angaben zum Beschwerdesachverhalt vorträgt und mögliche Beweise, die den angezeigten Verstoß belegen und zu seiner Verfolgung nützlich sein könnten, sichert und der Bundesnetzagentur zugänglich macht. Dazu zählen beispielsweise:

- Ungekürzter Einzelverbindungs-nachweis
- Unterlagen wie Anzeigen aus Printmedien oder Screenshots zu fehlerhaften Rufnummernbewerbungen
- Beschreibung des Gesprächsablaufes von unerlaubten Werbeanrufen, Bandansagen mitsamt Tatzeitpunkt
- Beschreibung der Abläufe bei fehlenden oder fehlerhaften Preisansageverstößen mitsamt Tatzeitpunkt
- Rufnummer, die im Telefondisplay angezeigt oder beworben wurde
- Fax und Faxprotokoll
- Vollständiger SMS-Text / Kopie oder Foto des Displays
- Aufzeichnungen des Anrufbeantworters
- Schriftverkehr mit Bezugnahme auf stattgefundene unerlaubte Werbeanrufe
- Erklärung, ob dem Anrufenden eine Einwilligung in den Erhalt von Werbeanrufen vorliegt
- Soweit möglich Angabe, ob der Werbeanruf mit einer eventuellen gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit des Angerufenen im Zusammenhang steht.

Gegebenenfalls kommt die Bundesnetzagentur im Rahmen ihrer Ermittlungen unaufgefordert auf den Beschwerdeführer zu, um diesen um seine Mithilfe bei den Ermittlungen zu bitten und z. B. die bereits gemachten Angaben weiter zu präzisieren und ggf. zu belegen.

§ 8 Notwendige persönliche Angaben

Folgende Informationen sind von dem Beschwerdeführer anzugeben:

- a) Name und Vorname
- b) Anschrift
- c) Telefon- bzw. Faxnummer des Beschwerdeführers, auf die der Anruf, das Fax oder die SMS erfolgte.

Diese Daten sind insbesondere im Hinblick auf die besondere Funktion des Beschwerdeführers relevant, da dieser sich mit der Einreichung einer Beschwerde als Zeuge eines Gesetzesverstößes zu erkennen gibt. Es ist auch möglich, dass der Beschwerdeführer als Zeuge in einem sich den Maßnahmen der Bundesnetzagentur anschließenden Gerichtsverfahren auszusagen hat. Bei einer

Beschwerde über unerlaubte Telefonwerbung oder Rufnummernspam (telefonische Gewinnversprechen, Pinganrufe, Fax-Spam oder E-Mail-Spam mit Rufnummernbezug) sollte ferner stets eine persönliche Erklärung abgegeben werden, ob eine Einwilligung in den Erhalt von Werbung vorliegt.

§ 9 Allgemeine zivilrechtliche Ansprüche

Der Bundesnetzagentur ist gesetzlich nicht die Möglichkeit eröffnet, Beschwerdeführer bei der Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Ansprüche zu unterstützen. Aufgrund des Rechtsdienstleistungsgesetzes ist es der Bundesnetzagentur sogar untersagt, diese einzelfallbezogene Rechtsberatung zu leisten. Für die Klärung, Wahrung und fristgerechte Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Rechte bleiben die Beschwerdeführer damit selbst verantwortlich. So muss der Beschwerdeführer selbst entscheiden, ob er einen Rechnungsposten bezahlt oder nicht. Unterstützung bei solchen Fragestellungen können die örtlichen Verbraucherzentralen oder ein Rechtsanwalt bieten. Von Bedeutung für die Frage der Zahlungspflicht kann auch z.B. ein behördliches Fakturierungs- und Inkassierungsverbot oder ein Wegfall des Entgeltanspruchs (§ 66h TKG) sein. Kann die Bundesnetzagentur keinen von ihr verfolg-baren Verstoß feststellen, so bedeutet dies keine Bewertung der zivilrechtlichen Anspruchslage.

Einzelheiten zur richtigen Beanstandung von Rechnungspositionen auf der Telefonrechnung sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur eingestellt.

§ 10 Verdacht auf Straftaten

Die Bundesnetzagentur teilt den Strafverfolgungsbehörden regelmäßig Tatsachen mit, die den Verdacht einer Straftat begründen. Die Behörde ist nicht zuständig für die Entgegennahme von Strafanzeigen durch betroffene Beschwerdeführer. Diese sollten sich – auch im Sinne der Schnelligkeit strafrechtlicher Ermittlungen – stets unmittelbar an die Polizei- und Strafverfolgungsbehörden wenden. Bei Zusammentreffen des Verdachts auf bußgeld- und strafrechtlich relevantem Verhalten wird nach § 21 Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) 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. Der Verbraucher tritt mit der Versendung seiner Beschwerde für ihre Richtigkeit ein und muss 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.