

Themenblatt unerlaubte Telefonwerbung

Unerlaubte Telefonwerbung (Cold Calls)

Unerlaubte Telefonwerbung oder ein sogenannter Cold Call liegt vor, wenn ein Verbraucher einen Werbeanruf erhalten hat, in den dieser zuvor nicht ausdrücklich einwilligte. Dies ist gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 2 und 3 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verboten und kann nach § 20 Abs. 1 und 2 UWG mit einem Bußgeld von bis zu 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.

Rufnummernunterdrückung

Darüber hinaus darf bei Werbeanrufen die Rufnummer des Anrufenden nicht unterdrückt werden. Dies ergibt sich aus § 102 Abs. 2 Telekommunikationsgesetz (TKG). Ein Verstoß gegen dieses Verbot kann nach § 149 Abs. 1 Nr. 17 c i.V.m. Abs. 2 TKG mit einem Bußgeld von bis zu 100.000 Euro bebußt werden.

Die Bundesnetzagentur verfügt nicht über die Befugnis, Verbindungsdaten eines Telefonanrufes einzusehen und kann deshalb bei Anrufen mit unterdrückter Rufnummer die tatsächliche Rufnummer weder telekommunikationstechnisch selbst ermitteln noch Auskunft darüber erteilen, wer angerufen hat. Für zukünftig eingehende Anrufe kann die Einrichtung einer sog. Fangschaltung (MCID, englische Abkürzung für Malicious Call Identification) vom Beschwerdeführer beantragt werden, um die unterdrückte Rufnummer sichtbar zu machen. Dabei ist zu beachten, dass dieser Dienst oft kostenpflichtig ist. Weitergehende Auskünfte können Endkunden bei dem eigenen Telefonanbieter einholen.

Notwendige Informationen

Die Bundesnetzagentur benötigt zur Einleitung eines Bußgeldverfahrens bestimmte Informationen. Von besonderer Relevanz sind folgende Angaben:

- persönliche Daten des Angerufenen bzw. Beschwerdeführers (Vorname, Name, Anschrift)
- die Rufnummer des Anrufers bzw. der Firmenname des Anrufers und / oder des beworbenen Unternehmens
- das Datum und die Uhrzeit des Anrufs
- der Zweck des Anrufs und die beworbene Dienstleistung bzw. das beworbene Produkt
- eine Beschreibung des Gesprächsablaufs
- die Rufnummer des Endgerätes, auf dem der unerlaubte Werbeanruf eingegangen ist
- Erklärung, ob dem Anrufenden eine Einwilligung in den Erhalt von Werbeanrufen vorliegt
- Zusammenhang des Werbeanrufs mit einer eventuellen gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit des Angerufenen.

Unterstützende Hinweise zum Einreichen einer Beschwerde wegen belästigender Werbeanrufe finden Sie auf der Internetseite www.bundesnetzagentur.de unter dem Sachgebiet „Telekommunikation“ in der Rubrik „Verbraucher“ unter „Unerlaubte Telefonwerbung“.

Gegebenenfalls kommt die Bundesnetzagentur im Rahmen ihrer Ermittlungen unaufgefordert auf Sie zu und bittet um Ihre weitere Mithilfe, um z. B. die bereits gemachten Angaben weiter zu präzisieren.

Markt- und Meinungsforschung

Anrufe zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung stellen grundsätzlich keine unerlaubte Telefonwerbung dar, solange sie nicht den Charakter wissenschaftlicher Forschung verlieren. Enthalten derartige Anrufe allerdings Werbung, ist der als Meinungsumfrage getarnte Telefonanruf rechtswidrig und kann von der Bundesnetzagentur verfolgt werden. In solchen Fällen ist immer eine genaue Betrachtung des Einzelfalls notwendig.

Abfrage sensibler Daten (Phishing)

Die Bundesnetzagentur weist darauf hin, dass Beschwerdeführer häufig unerwartete Anrufe erhalten, in deren Verlauf sie unter einem Vorwand zur Angabe oder auch Bestätigung von persönlichen Daten – z. B. Kontaktdaten wie Name und Adresse, Kontoverbindungsdaten, PINs und TANs für das Online-Banking, Kreditkartennummern oder Passwörtern – aufgefordert werden („Phishing“). Um die Beschwerdeführer zur Preisgabe oder aber auch Bestätigung ihrer Daten zu animieren, wird regelmäßig ein geldwerter Vorteil (z. B. die Überweisung eines fiktiven Lottogewinns auf das Bankkonto oder die Teilnahme an Gewinnspielen etc.) versprochen, der jedoch nicht eingelöst wird. Häufig werden die preisgegebenen Daten dazu genutzt, größere oder kleinere Beträge von den Konten der Beschwerdeführer abzubuchen.

Regelmäßig handelt es sich bei Phishingversuchen, auch wenn diese mittels eines Telefonanrufes erfolgen, nicht um Werbeanrufe, weil sie nicht der tatsächlichen Absatzförderung eines bestimmten Produkts oder einer Dienstleistung dienen. Eine Ahndung der Anrufe durch die Bundesnetzagentur ist daher in der Regel nicht möglich.

Grundsätzlich empfiehlt es sich, stets sorgsam im Umgang mit persönlichen Daten wie Telefonnummer, Adresse oder Kontoverbindung zu sein. Diese sollten nur gezielt und im Bedarfsfall an seriöse Vertragspartner bzw. Firmen weitergegeben werden. Auch Kontobewegungen sollten sorgfältig beobachtet und geprüft werden. In Verdachtsfällen wenden Sie sich bitte an Ihre Bank und die zuständige Strafverfolgungsbehörde. Unterstützung bieten z. B. auch die örtlichen Verbraucherzentralen.

Bei Fragen zum Datenschutz bzw. zur Datenweitergabe wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Landesdatenschutzbeauftragten. Die Zuständigkeit richtet sich grundsätzlich nach dem Bundesland, in dem die Firma, über die Sie sich beschweren möchten, ihren Sitz hat. Grundsätzlich kann die Bundesnetzagentur in Einzelfällen nicht nachvollziehen, wie die Anrufer an die Daten der Beschwerdeführer gekommen sind.

Themenblatt unerlaubte Telefonwerbung

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 verfolgbaren Verstoß feststellen, so bedeutet dies keine Bewertung der zivilrechtlichen Anspruchsfrage.

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

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 von bußgeld- und strafrechtlich relevantem Verhalten wird nach § 21 Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) nur das Strafgesetz angewendet. Für dessen Anwendung ist die Bundesnetzagentur nicht zuständig.

Werbe- oder Gewinnmitteilung per Post

Postalische Werbe- bzw. Gewinnmitteilungen, auch in Form von E-Mails, können von der Bundesnetzagentur regelmäßig nur im Hinblick auf eine fehlerhafte Rufnummernbewerbung verfolgt werden. Dazu zählen z. B. Verstöße gegen die gesetzlichen Preisangabevorschriften.

Rufnummernsperre für eingehende Anrufe

Die Bundesnetzagentur weist auf die Möglichkeit einer Rufnummernsperre für eingehende unerwünschte Anrufe hin. Technisch ist es möglich, gezielt festzulegen, von welchen Rufnummern Sie nicht erreicht werden möchten. Hierbei ist in der Bedienungsanleitung zu prüfen, inwieweit das genutzte Endgerät diese Funktion anbietet. Weitere Varianten der Rufnummernsperre werden möglicherweise über den Hersteller des Endgerätes oder den Telefonanbieter angeboten.

Ausländische Rufnummern

Die Bundesnetzagentur vergibt keine ausländischen Rufnummern und ist im Rahmen des TKG grundsätzlich nicht ermächtigt, die Abschaltung ausländischer Rufnummern anzuordnen. Die Bundesnetzagentur verfügt über keine Informationen zu den Rufnummerninhabern ausländischer Rufnummern. Hierfür sind alleinig die jeweiligen ausländischen Regulierungsbehörden zuständig.

Auskunftsrechte zu Rufnummern

Gemäß § 66i TKG kann jeder, der ein berechtigtes Interesse daran hat, in Textform von der Bundesnetzagentur Auskunft über den Namen und die ladungsfähige Anschrift desjenigen verlangen, der eine Nummer von der Bundesnetzagentur zugeteilt bekommen hat. So besteht ein Auskunftsanspruch auf Nennung des Zuteilungnehmers u. a. bei Premium-Diensten (0)900, Massenverkehrsdiensten (0)137, Service-Diensten (0)180 und Auskunftsdiensten 118.

Informationen über den Dienstanbieter einer (0)900er-Rufnummer stehen in einer Datenbank auf der Internetseite der Bundesnetzagentur bereit. Schriftliche Anfragen können Sie unter Bundesnetzagentur, Nummernverwaltung, Marquardstraße 27 - 29, 36039 Fulda, Fax: (0661) 9730-181, E-Mail: nummernauskunft@bnetza.de stellen. Weitere Einzelheiten sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur eingestellt.

Einzelverbindungs nachweis

Zur besseren Rechnungskontrolle empfiehlt die Bundesnetzagentur generell die Beantragung eines ungekürzten Einzelverbindungs nachweises (EVN) für die Telefonrechnung bei dem Telefonanbieter. Der Einzelverbindungs nachweis für einen Telefonanschluss ermöglicht es grundsätzlich nachzuvollziehen, welche einzelnen Rechnungsteilbeträge auf welche Verbindung zu welcher Zeit zurückzuführen sind.

Aktuelle Hinweise und weitere Informationen

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur www.bundesnetzagentur.de sind unter dem Sachgebiet „Telekommunikation“ in der Rubrik „Verbraucher“ unter „Unerlaubte Telefonwerbung“ weitere Informationen und aktuelle Hinweise eingestellt. Hier ist auch die Beschwerdeordnung abrufbar, die ausführlich die Beschwerdebearbeitung im Bereich unerlaubte Telefonwerbung und Rufnummernmissbrauch der Bundesnetzagentur darstellt.

Darüber hinaus können Informationen auch telefonisch unter der Rufnummer +49 (0)291 9955-206 eingeholt werden.