



Die
Bundesregierung



Besser geschützt vor lästigen Werbeanrufen



Mehr Schutz vor Telefonwerbung

Das kennt fast jeder: Das Telefon klingelt und ein unbekannter Anrufer lockt mit einem Gewinnspiel oder einer Meinungs-umfrage. Das ist oft nur ein Vorwand, um einem neue Telefon-tarife, Versicherungen, Reisen oder Geldanlagen anzudrehen.

Einige Tage nach dem Anruf erhält man eine Auftrags-bestätigung. Dabei hatte man während des Werbeanrufs gar keinen Vertrag abgeschlossen.

Verbraucherinnen und Verbraucher ohne ihre Einwilligung zu Werbezwecken anzurufen (Cold Calling) ist verboten.

Die Bundesregierung hat den Schutz vor lästigen Werbeanrufen verstärkt. Das Verbot wird dennoch häufig ignoriert.

Sie sollten deshalb wissen:

- Ein Werbeanruf ist nur zulässig, wenn sich der Angerufene vorher ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat. Es ist nicht erlaubt, die Einwilligung erst zu Beginn des Telefonats einzuholen. Der Anrufer darf sich auch nicht auf eine Einwilligung berufen, die der Verbraucher in einem völlig anderen Zusammenhang gegeben hat.
- Ein einmal erklärtes Einverständnis ist jederzeit – auch telefonisch – widerrufbar.
- Auch ungebetene Werbeanrufe mittels einer automatischen Anrufmaschine sind verboten.
- Werbeanrufer dürfen ihre Rufnummer nicht unterdrücken.
- Bei am Telefon abgeschlossenen Verträgen über Gewinnspiele muss das Unternehmen dem Vertragspartner „schwarz auf weiß“ per Brief, Fax oder E-Mail den Vertragsschluss anzeigen. Gewinnspiel-Angebote machen einen Großteil der unzu-lässigen Werbeanrufe aus.
- Bei Verstößen gegen das Verbot der unerlaubten Telefon-werbung werden Bußgelder bis zu 300.000 Euro fällig.

Das letzte Wort haben Sie!

Wer nach einem Werbeanruf plötzlich eine neue Zeitschrift in seinem Briefkasten findet oder unfreiwillig eine Reise gebucht hat, kann sich wehren. Bei fast allen am Telefon abgeschlossenen Verträgen hat man das Recht, sie binnen 14 Tagen zu wider-



rufen. Beim Kauf beginnt die Frist ab Erhalt der Ware. Wird die Ware in mehreren Teilsendungen geliefert, beginnt die Widerrufsfrist ab Erhalt der letzten Teilsendung.

Die Unternehmen müssen über das Widerrufsrecht informieren. Inhalt und Form der Widerrufsbelehrung sind rechtlich genau geregelt. Wird nicht vorschriftsgemäß belehrt, hat man zwölf Monate länger Zeit, vom Vertrag zurückzutreten.

Der Widerruf muss nicht schriftlich erfolgen. Er bedarf keiner Begründung. Es ist aber ratsam, den Widerruf zum Beweis per Brief, Fax oder E-Mail schriftlich zu erklären.

Wichtig: Erst widerrufen, dann zurücksenden



Erst nachdem man den Widerruf erklärt hat, kann man eine Ware zurückschicken. Die Ware einfach zurückzusenden reicht nicht aus.

Widerruf bei Abonnements und Finanzdiensten

Bei einem Abonnementvertrag, also der regelmäßigen Lieferung von Waren über einen bestimmten Zeitraum hinweg, ist der Erhalt der ersten Warenlieferung für den Widerruf maßgeblich: Erhält man etwa kurz nach einem Werbeanruf das erste Heft eines Zeitschriften-Abos, beginnt die Widerrufsfrist zu laufen. Bei Verträgen über Finanzdienste gelten Sonderregelun-

gen. Hier beginnt die Widerrufsfrist erst zu laufen, wenn dem Verbraucher bestimmte Informationen auf einem dauerhaften Datenträger, etwa einer CD, zur Verfügung gestellt worden sind.

Kündigung von Telefon, Strom, Gas durch Dritte

Gerade bei Verträgen für Telefon, Strom oder Gas sind Werbeanrufe verbreitet. Hier beginnt die Widerrufsfrist bereits mit Vertragsschluss.

Oft versprechen Werbeanrufer, viel günstigere Tarife zu gewähren und sich um den Wechsel vom Altanbieter zur neuen Firma zu kümmern. Bereits die Angabe persönlicher Daten – wie die Nummer Ihres Strom- oder Gaszählers – reicht aus, um für Sie den bestehenden Liefervertrag zu beenden und einen Anbieterwechsel einzuleiten. Seien Sie deshalb mit diesen Angaben sehr zurückhaltend!

Denn stellt sich heraus, dass der neue, vermeintlich günstigere Tarif teurer ist, kann der Kunde den neuen Vertrag zwar widerrufen. Ist der bisherige Vertrag bereits gekündigt, muss der alte Versorger jedoch nur eine Ersatzversorgung mit einem unter Umständen teureren Tarif sicherstellen.

Generell gilt: Dienstleistungen bzw. Lieferung von Wasser, Gas, Strom und Fernwärme, die man vor Ablauf der Widerrufsfrist erhält, muss man in der Regel nur bezahlen, wenn man sie vor Ablauf der Frist (schriftlich) verlangt und der Unternehmer einen zuvor auf die Vergütungspflicht hingewiesen hat.



Wichtige Hinweise, damit es nicht so weit kommt:

- Legen Sie bei lästigen Werbeanrufen einfach den Hörer auf! Sie sind zu nichts verpflichtet.
- Geben Sie bei jedem Vertragsabschluss nur die hierzu notwendigen Daten an.
- Geben Sie nach Möglichkeit niemals Ihre Kontonummer am Telefon preis, insbesondere, wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen.
- Stimmen Sie nicht der Nutzung Ihrer Telefonnummer zu Werbezwecken zu.
- Streichen Sie Klauseln im „Kleingedruckten“, mit denen Sie einer Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken zustimmen. Sie müssen nach dem Bundesdatenschutzgesetz besonders hervorgehoben sein.

Was tun bei unerwünschten Werbeanrufen?



Informieren Sie die Bundesnetzagentur. Sie kann gegen unerlaubte Werbeanrufe, sonstige unerwünschte Anrufe, gegen Rufnummernunterdrückung und -missbrauch Maßnahmen verhängen. Allein in 2016 sind dazu über 125.000 Beschwerden und Anfragen eingegangen.

Notieren Sie:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs,
- Name des Anrufers und Rufnummer (sofern erkennbar),
- Name des Unternehmens, in dessen Auftrag der Anruf erfolgt,
- Grund des Anrufs.

Diese Informationen leiten Sie zusammen mit

- einer Erklärung, dass Sie damit nicht einverstanden waren, von der Firma angerufen zu werden,
 - Ihrem Einverständnis, gegen die anrufende Firma vorzugehen,
 - Ihrem Namen, Adresse und Telefonnummer
- an die Bundesnetzagentur weiter, so dass diese die nötigen rechtlichen Schritte einleiten kann.

Oder Sie wenden sich an die Verbraucherzentrale, die ebenfalls auf ihrer Webseite ein Beschwerdeformular zur Verfügung stellt. Sie hält auch einen Musterbrief für den Widerruf bereit, wenn Sie eine Auftragsbestätigung erhalten, obwohl Sie nur der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt haben.

Informationen finden Sie unter:

www.bundesnetzagentur.de

Menü „Telekommunikation → Verbraucher
→ Unerlaubte Telefonwerbung“ sowie

Menü „Elektrizität und Gas → Verbraucher
→ Kündigung und Wechsel“

Die Hotline der Bundesnetzagentur ist unter
der [Rufnummer 02 91- 99 55-206](tel:0291-9955-206) erreichbar.

Beschwerden können Sie unter
rufnummernmissbrauch@bnetza.de
einreichen.

www.verbraucherzentrale-nrw.de

Stichwort: „Unerlaubte Werbeanrufe“

www.wettbewerbszentrale.de

Stichworte: „Unerlaubte Werbeanrufe“
sowie Rubrik „Beschwerdestelle“

www.bundesregierung.de

Themenseite „Tipps für Verbraucher“

www.bmjv.de

Impressum

Herausgeber

Presse- und Informationsamt der Bundesregierung
11044 Berlin

Stand

Juli 2017

Druck

MKL Druck GmbH & Co. KG, 48346 Ostbevern

Gestaltung

MediaCompany GmbH, Berlin

Bildnachweis

picture alliance/AP Images/Michael Sohn: Titel
Bundesregierung/Stutterheim: innen Mitte
Bundesregierung/Stutterheim: innen rechts