

ANRUF VERBOTEN !

Maßnahmen gegen illegale Telefonabzocke



- Welche gesetzlichen Grundlagen gibt es?
- Welche Möglichkeiten bestehen, die am Telefon abgeschlossenen Verträge zu kündigen?
- Wie kann ich mich gegen unerwünschte Anrufe wehren?
- Wie vermeide ich künftige Anrufe?

Anruf verboten – aggressives Auftreten – Vertrag untergeschoben! Und trotzdem ist der Vertrag gültig? Das kann nicht sein!

Seit dem Jahre 2004 ist telefonische Werbung ohne vorherige Einwilligung gesetzlich verboten. Danach ist Telefonwerbung ein Eingriff in die Privatsphäre und als solche unzulässig. Doch gegen dieses Gesetz wird täglich massiv verstoßen und nach drei Jahren müssen wir feststellen, dass der Ansatz des Gesetzes richtig war, doch dass das Gesetz nicht greift. Ist ein telefonischer Vertrag erst einmal zustande gekommen, ist es schwer, ihn für ungültig zu erklären. Die Politik muss handeln, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen.

Die Landtagsfraktion von Bündnis 90/Die Grünen hat jetzt die anderen im Landtag vertretenen Fraktionen aufgefordert, eine gemeinsame Bundesratsinitiative anzustoßen: Die sogenannten Fernabsatzvorschriften sollen so ergänzt werden, dass am Telefon abgeschlossene Verträge nur dann gültig werden, wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Einwilligung in Textform bestätigen.

„Zum Thema Telefonabzocke war der Journalist und Autor Günter Wallraff zu Gast in der Grünen Landtagsfraktion. Wallraff, der zu dem Thema umfangreich recherchiert hat, und die Grünen sind sich einig, dass Telefonverträge nur dann rechtsgültig sein dürften, wenn sie nachträglich schriftlich, mit Unterschrift, bestätigt werden.“



Und bis dahin? Was können Verbraucherinnen und Verbraucher schon heute tun?

Wir haben einige Tipps zusammengetragen, die Ihnen helfen können, unliebsame Telefonwerbung und Verträge abzuwehren.

An Verträge, die während eines Telefonats geschlossen wurden, sind Sie nach den Fernabsatzvorschriften nicht gebunden, wenn Sie innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der schriftlichen Unterlagen widerrufen. Der Beginn der Widerrufsfrist setzt aber voraus, dass der Unternehmer seine Informationspflicht für Fernabsatzverträge zuvor vollständig erfüllt und Sie in Textform (per Fax, E-Mail oder mit der Rechnung) ordnungsgemäß über Ihr Widerrufsrecht informiert hat. Kommt der Unternehmer dieser Informationspflicht nicht nach, beginnt die zweiwöchige Widerrufsfrist nicht zu laufen. Der Vertrag ist noch bis zu sechs Monaten ab Vertragsschluss und bei Warenlieferungen ab Erhalt der Ware widerrufbar. Wird hingegen nicht ordnungsgemäß über das Widerrufsrecht belehrt, so kann der Vertrag sogar ohne Beschränkung widerrufen werden.

Ein wirksamer Schutz gegen unliebsame Telefonwerbung besteht im sensiblen Umgang mit den persönlichen Daten. Die eigene Telefonnummer sollte bei Gewinnspielen oder Preisausschreiben nicht angegeben werden. Es gibt Unternehmen, die Adressen vermieten oder verkaufen. Hierfür werden z.B. öffentlich zugängliche Quellen systematisch ausgewertet. Prüfen Sie daher genau, welche Ihrer privaten Daten Sie an wen weitergeben.

So können Sie die Werbeanrufe abblocken:

- Wenn Sie den Anrufer/die Anruferin als WerberIn identifiziert haben, sagen Sie in freundlich aber bestimmtem Ton, dass Sie kein Interesse an dem Angebot haben und legen Sie auf. Lassen Sie sich nicht in ein Gespräch verwickeln, gute Werber/innen wissen jede Information über Sie zu nutzen. Sie brauchen keine Bedenken zu haben, unhöflich zu erscheinen, wenn Sie das Gespräch abwürgen. Sie werden belästigt und nicht umgekehrt.
- Um sich gegen die nervigen Anrufe zu wehren, empfehlen Verbraucherschützer, sofort nach dem Namen der Anrufer/innen und des Unternehmens zu fragen. Weil die Damen und Herren das gerne mal schnell dahinnuscheln, lassen Sie sich beides am besten buchstabieren. Dann fragen Sie nach dem Grund des Anrufs und notieren Datum und Uhrzeit.
- Beharren Sie auf Ihren Fragen. Fragen Sie nach, wenn der Anrufer/die Anruferin nicht antworten will. Sie wollen schließlich wissen, mit wem Sie es zu tun haben, wer Sie anruft.
- Sagen Sie dem Anrufer/der Anruferin ganz deutlich, dass Sie den Anruf nicht wünschen. „Ich darf Sie darauf hinweisen, dass Ihr Anruf unerwünscht ist. Ich fordere Sie auf, meine von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten umgehend zu löschen. Ich werde die Einleitung eines wettbewerbsrechtlichen Verfahrens gegen Ihre Firma veranlassen. Zudem behalte ich mir eine Unterlassungsklage gegen Sie vor.“
- Kündigen Sie an, dass Sie den Namen des Anrufers/der Anruferin und des Unternehmens der Verbraucherzentrale wegen verbotenen Wettbewerbs melden werden. Tun Sie das wirklich: Denn die Verbraucherzentrale kann mit Ihren Informationen gegen die Firmen wettbewerbsrechtlich vorgehen.



Genervte Opfer der Telefonwerbung können es sich leicht machen und auflegen oder etwas kreativer reagieren. Wer selbst nicht ans Telefon gehen möchte, lässt einfach „Frank“ die Anrufe entgegennehmen. Sie können „Franks“ Rufnummer in Gewinnspielformularen, auf Infocoupons oder bei Anforderungen von Zeitschriftenabos angeben. Frank wird jeden Anrufer/jede Anruferin freundlich darauf hinweisen, dass ein erneutes Gespräch unerwünscht ist. Der auf der Webseite „Frankgehtran.de“ verfügbare Service ist gratis, AnruferInnen entstehen die normalen Verbindungskosten in das E-Plus-Netz.

Andere Dienste zeigen mit ihren einfallsreichen Angeboten, dass Telefonwerbung durchaus Spaß machen kann. Der Telefon-Mann unter „nicht-anrufen.de“ dreht auf Wunsch den Spieß um und treibt seine Späße mit AnruferInnen. Einige können auf der genannten Webseite zur Probe angehört werden.

Helfen kann auch ein Eintrag in die Deutsche Robinsonliste. Der Interessenverband Deutsches Internet e.V. ist Betreiber der Robinsonliste und hat zum Ziel, in Anlehnung an die bestehende Gesetzgebung Werbebelästigungen einzudämmen. Ein Eintrag unter „Robinson-liste.de“ kann Verbraucher vor unerwünschter Werbung per Mail, Festnetztelefon oder Mobilfunk schützen.

Besonders ausdauernd sind Call Center, die Lose der NKL oder der SKL an die Frau oder den Mann bringen wollen. Die Klassenlotterien bieten aber im Internet eine Telefon-Sperrliste an. Wer sich einmal eingetragen hat, erhält keine Werbeanrufe der von NKL oder SKL finanzierten Telefondienstleister. Der Eintrag ist kostenlos. Allerdings weisen NKL und SKL darauf hin, dass ein hundertprozentiger Schutz nicht garantiert werden kann. Denn neben den Klassenlotterien arbeiten Spezialanbieter oder Verlage mit Telefonverzeichnissen und bieten diese wiederum anderen Werbefirmen mit dem Hinweis einer erfolgten Einverständniserklärung an.

Wer sich von Anrufen mit Bandansagen belästigt fühlt, kann sich unter „bundesnetzagentur.de“ an die Bundesnetzagentur wenden.

Weitere Tipps rund ums Thema „Schutz vor unerwünschter Telefonwerbung“ sowie weitere Sperrlisten finden Sie im Internet unter „www-tariftip.de“.

Auch Ihre nächste örtliche Beratungsstelle der Verbraucherzentrale erteilt Ihnen telefonisch Auskunft und rechtliche Beratung. Adressen und weitere Informationen finden Sie unter „verbraucherzentrale.de“.

