

Immer öfter werden Verbraucher zuhause oder am Arbeitsplatz von Firmen oder Vertretern angerufen, die ihnen etwas verkaufen oder einen Besuchstermin vereinbaren wollen.

Dieses Faltblatt soll zeigen, wo die rechtlichen Grenzen für telefonische Werbung sind und wie man sich zur Wehr setzen kann.

Wir beantworten die am häufigsten gestellten Fragen.

1.

Darf mich ein Unternehmen, mit dem ich noch nie etwas zu tun hatte und das ich gar nicht kenne, überhaupt zu Hause anrufen, um für etwas zu werben?

Nein. Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes (BGH) sind sogenannte „kalte Anrufe“ („cold calls“) rechtswidrig. Der Anrufende verstößt damit gegen das Persönlichkeitsrecht des Angerufenen und zudem gegen das Wettbewerbsrecht.

2.

Woher haben die überhaupt meine Telefonnummer?

Ihre Nummer ist ja nicht „geheim“. Selbst wenn sie nicht im Telefonbuch steht, kann man sie unter Umständen herausfinden. Es gibt eine ganze Branche (Adresshandel), die sich mit der Beschaffung von Telefonnummern und der Zuordnung zu bestimmten Personengruppen befasst und diese Informationen zu Werbezwecken verkauft.

3.

Was tue ich, wenn ich einen solchen „kalten Anruf“ erhalte?

Sie haben zwei Möglichkeiten. Die erste: Weisen Sie den Anrufer knapp auf die Rechtswidrigkeit seines Anrufes hin und beenden Sie das Gespräch. →

4.

Die zweite: Versuchen Sie, den Anrufenden zu identifizieren. Fordern Sie zum Beispiel schriftliche Unterlagen an. Schalten Sie dann die Verbraucher-Zentrale ein. Die unterbindet – notfalls mit gerichtlichen Schritten – künftige Anrufe.

Kürzlich rief mich jemand an und sagte, ich hätte etwas in einem Preisausschreiben gewonnen. Ist das seriös?

Nein. Das ist nur ein Trick, um Sie zu einer Bestellung zu verleiten. Man wird Ihnen entweder nahelegen, eine Zeitschrift zu abonnieren oder – wenn es um einen Reisegewinn geht – Zusatzleistungen zu buchen, durch die der „Gewinn“ am Ende teurer werden kann als eine reguläre Reise.

5.

Vor einigen Wochen bot uns ein Anrufer an, er wollte uns unverbindlich darüber informieren, wie man Steuern sparen und staatliche Vergünstigungen nutzen könnte. Sollten wir das nicht nutzen?

Besser nicht. Es geht nicht wirklich um Beratung, sondern letztlich um den Verkauf von Finanzprodukten, die für Sie fast immer ungeeignet oder zu teuer sind. Der Vertreter verdient viel an der Provision – deswegen ist er so freundlich und aufmerksam!

6.

Bei einem Vertragsabschluss habe ich meine Telefonnummer auf dem Formular angegeben. Darf mich dieses Unternehmen jetzt anrufen, um mir Vorschläge für neue Verträge zu unterbreiten?

Nein. Nach einer Entscheidung des BGH rechtfertigt die Angabe einer Telefonnummer im Rahmen eines Vertragsabschlusses nicht, dass nun das Unternehmen diese Nummer für Werbeanrufe frei nutzen kann. Nur Fragen wegen der eigentlichen Vertragsdurchführung dürfen nachträglich telefonisch geklärt werden. Telefonische Werbung für neue Verträge ist nicht erlaubt.

7.

Was ist, wenn ich im Büro oder Geschäft angerufen werde?

Wenn der Anruf gar nichts mit Ihrem Beruf zu tun hat, ist er ebenso unzulässig wie ein Anruf bei Ihnen zuhause.

Für Anrufe im gewerblichen Bereich kann dagegen unter Umständen ein sogenanntes „konkludentes“ oder vermutetes Einverständnis des Angerufenen mit dem Anruf vorliegen, und zwar insbesondere dann, wenn entweder

- bereits eine Geschäftsbeziehung bestand oder
- der eigentliche Geschäftsbereich betroffen ist oder
- konkrete Anhaltspunkte für das Interesse am angebotenen Produkt vorliegen. →

8.

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) meines Vertragspartners ist festgelegt, dass dieser mich privat zu Werbezwecken anrufen darf. Sind deswegen diese Anrufe zulässig?

Nein. Der BGH hat entschieden, dass eine solche Klausel eine „unangemessene Benachteiligung“ des Kunden im Sinne des AGB-Gesetzes darstellt, da die Telefonwerbung eine besonders schwerwiegende Beeinträchtigung der verfassungsrechtlich geschützten Privatsphäre des Angerufenen darstellt und er sich ihr nur unter „peinlicher Verletzung der Regeln der Höflichkeit“ entziehen kann.

9.

Darf mich ein Unternehmen anrufen, um einen Vertreterbesuch anzukündigen und einen Termin zu vereinbaren?

Nein. Der BGH hat entschieden, dass auch Anrufe zwecks Ankündigung von Vertreterbesuchen wettbewerbswidrig sind.

Telefonwerbung



10.

Mich hat jemand angerufen, um für Produkte eines Unternehmens zu werben. Auf meine Nachfrage hat sich herausgestellt, dass ich gar nicht mit dem Unternehmen selbst, sondern mit dem Mitarbeiter einer fremden Firma telefonierte. Wie ist das möglich?

Immer mehr Unternehmen bedienen sich zur Abwicklung ihrer Kundenbetreuung über das Telefon externer Dienstleistungsunternehmen, sogenannter „Call-Center“. Diese nehmen Kundenanrufe im Auftrag entgegen, zum Teil wird aber auch bei Kunden angerufen, um für Produkte zu werben. Für die Call-Center gelten die gleichen Regeln wie für die Unternehmen selbst. Kalte Anrufe sind auch hier nicht erlaubt. Sowohl der Auftraggeber als auch das Call-Center verstoßen damit gegen das Wettbewerbsrecht.



11.

Ich bin von einem Marktforschungsinstitut angerufen worden. Gibt es dafür eine Sonderregelung?

Die Rechtsprechung hat bisher nur in den Fällen der Telefonanrufe zwecks Werbung entschieden. Allerdings können auch Marktforschungsinstitute dem Wettbewerb unterliegen und sich unzulässige Marktvorteile verschaffen, wenn sie ohne vorher erteiltes Einverständnis telefonische Marktforschung betreiben.



12.

Ich habe einen Anruf eines wissenschaftlichen Instituts erhalten, das eine Umfrage macht. Ich habe mich vergewissert, dass kein kommerzielles Interesse dahintersteht. Soll ich auf ein Interview eingehen?

Das ist ein wenig Geschmackssache. Wenn Ihnen die Ziele der Untersuchung am Herzen liegen oder Sie Forschung unterstützen möchten, spricht nichts dagegen. Aber Vorsicht: Die Grenzen zwischen „Wissenschaft“ und „Marketing“ sind oft fließend, und manche kommerziellen Umfragen geben nur vor, einen wissenschaftlichen Zweck zu verfolgen.



13.

Ich habe gehört, dass in anderen Ländern der EU die telefonische Werbung ohne Einverständnis nicht so streng verboten ist wie in Deutschland. Muß ich befürchten, daß sich deswegen in Deutschland die Rechtslage ändern wird?

Auf europäischer Ebene sind durch Richtlinien Standards zur Zulässigkeit von Telefonwerbung entwickelt worden, die tatsächlich für die Betroffenen nicht das Schutzniveau erreichen wie in Deutschland. Da es sich hierbei aber um Mindeststandards handelt, können die einzelnen Länder für die Verbraucher günstigere Regelungen beibehalten oder schaffen.



14.

Was genau muss ich tun, damit die Verbraucher-Zentrale unzulässige Praktiken abstellen kann?

Schreiben Sie genau auf, wann der Anruf stattfand und was gesagt wurde. Senden Sie dann den Bericht an die Verbraucher-Zentrale. Fügen Sie schriftliche Unterlagen oder Visitenkarten, die Sie sich haben schicken lassen, bei. Die Verbraucher-Zentrale ist auf die Mithilfe der Bürger angewiesen, damit sie tätig werden kann.

Wenn Sie mehr wissen wollen:

Der Hamburgische Datenschutzbeauftragte und die Verbraucher-Zentrale beraten Sie im Einzelfall und halten weiteres Informationsmaterial bereit.

Der Hamburgische  
Datenschutzbeauftragte  
Baumwall 7, 20459 Hamburg  
Tel.: 040/428 41-20 44, Fax: -23 72  
[www.hamburg.datenschutz.de](http://www.hamburg.datenschutz.de)

Verbraucher-Zentrale  
Hamburg e.V.  
Kirchenallee 22, 20099 Hamburg  
Tel.: 040/24 83 20, Fax: 24 83 22 90  
[www.verbraucherzentralehamburg.de](http://www.verbraucherzentralehamburg.de)

Veröffentlichungen des Hamburgischen Datenschutzbeauftragten:

- Hamburgisches Datenschutzrecht
- Datencheckheft
- Tätigkeitsberichte des Hamburgischen Datenschutzbeauftragten
- Multimedia und Telekommunikation
- Datenschutz im privaten Bereich
- Datenschutz in der Arztpraxis
- Tipps zum Adressenhandel
- Handels- und Wirtschaftsauskunfteien
- BfD-Info 1: Bundesdatenschutzgesetz, Text und Erläuterung
- BfD-Info 2: Der Bürger und seine Daten
- BfD-Info 3: Schutz der Sozialdaten

(Wir schicken Ihnen diese Unterlagen gegen Erstattung der Versandgebühr zu, Sie können Sie auch selbst abholen.)

Veröffentlichungen der Verbraucher-Zentrale:

- Heute schon `ne Reise gewonnen? (4,- DM / 6,60 DM)
- Luftschlösser – Gewinnspielwerbung (4,- DM / 6,60 DM)
- Private Rentenversicherung – eine gute Altersvorsorge? (5,- DM / 8,50 DM)
- Richtig versichert – viel Geld gespart (10,- DM / 13,50 DM)

(Preise jeweils bei Abholung / Versand)

## Datenschutz und Verbraucherschutz rund ums Telefon

Telefonwerbung



**Der Hamburgische  
Datenschutzbeauftragte**



**VERBRAUCHER-ZENTRALE  
HAMBURG**

Telefonwerbung