

Pressemitteilung 24/2010

Kampf gegen eiskalte Telefonwerbung

Verbraucherzentrale Hessen startet Umfrageaktion

Frankfurt, 18.03.2010 **Obwohl am 4. August 2009 die gesetzlichen Vorschriften zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung verschärft wurden, erhalten die Verbraucherzentralen nach wie vor zahlreiche Mitteilungen, in denen Verbraucher sich über verbotene Telefonanrufe beklagen. Die Verbraucherzentralen wollen es nun genau wissen: Sie starten eine bundesweite Umfrageaktion und überprüfen die neuen Rechtsvorschriften auf ihre Wirksamkeit hin. Beschwerden über Verstöße gegen das Verbot belästigender Telefonwerbung – allgemein auch Cold Calling oder Kaltakquise genannt – können ab dem 22. März 2010 an die Verbraucherzentrale Hessen gemeldet werden. Hierfür steht auf der Internetseite www.verbraucher.de und in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen ein Beschwerdeformular zur Verfügung.**

Seit Anfang August 2009 müssen Firmen, die Werbeanrufe ohne ausdrückliche Einwilligung der Verbraucher tätigen, mit Bußgeldern bis zu einer Höhe von 50.000 Euro rechnen. Ferner ist es Werbung treibenden Unternehmen seither nicht gestattet, ihre Rufnummer zu unterdrücken. Firmen, die das nicht beachten, müssen mit Bußgeldern bis zu 10.000 Euro rechnen. Seit gut sieben Monaten sollen Verbraucher also besser vor unerlaubten Telefonanrufen geschützt sein. Doch die Realität sieht anders aus. Die Anrufer lassen sich nicht durch die Androhung hoher Bußgelder abschrecken und probieren es immer weiter.

Ein großer Teil der bei den Verbraucherzentralen eingehenden Beschwerden stammt aus dem Bereich der Gewinnspielwerbung – meist in Kombination mit untergeschobenen Verträgen und nicht legitimierten Kontoabbuchungen. „Unerlaubte Telefonwerbung lässt sich nur dann wirksam unterbinden, wenn sie sich für Anbieter tatsächlich nicht mehr lohnt“, so Peter Lassek, Rechtsanwalt bei der Verbraucherzentrale Hessen. „Die effektivste Maßnahme wäre eine gesetzlich vorgesehene schriftliche Bestätigung von am Telefon abgeschlossenen Verträgen“, so Lassek weiter. Doch diese Forderung der Verbraucherzentralen wurde bisher vom Gesetzgeber nicht berücksichtigt.

Der Bundestag hat jedoch einen Evaluierungsauftrag an das Bundesministerium der Justiz beschlossen: Die Wirksamkeit des neuen Gesetzes soll in den nächsten drei Jahren beobachtet werden, um eventuell erforderliche Nachbesserungen festzustellen. So lange wollen die Verbraucherzentralen die Hände jedoch nicht in den Schoß legen.

Verbraucher können ab dem 22. März 2010 beim Kampf gegen die telefonische Belästigung mithelfen, indem sie die unerlaubten Anrufe dokumentieren und an die Verbraucherzentrale Hessen weiterleiten. Via Internet ist dies über

das Online-Formular unter www.verbraucher.de möglich. Zusätzlich liegen in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen entsprechende Beschwerdeformulare bereit, in denen die Eckdaten des unerlaubten Anrufs eingetragen werden können. Jede einzelne Beschwerde, sei es online über die Internetseite der Verbraucherzentrale, telefonisch, schriftlich oder persönlich in den Beratungsstellen wird anonymisiert erfasst und ausgewertet. Falls Verbraucher einverstanden sind, werden die eingehenden Beschwerden auch dazu genutzt, gegen die Unternehmen juristisch vorzugehen. „Dem Anliegen der Verbraucherzentralen, das Gesetz gegen unerlaubte Telefonwerbung erneut zu verschärfen und telefonisch beworbene Verträge erst nach schriftlicher Bestätigung wirksam werden zu lassen, könnte so deutlicher Nachdruck verliehen werden“, erläutert Lassek.

Ergänzende Informationen für Verbraucher/innen:

- **Telefonische Beratung** der Verbraucherzentrale Hessen zu Verbraucherrecht: montags bis donnerstags von 10 bis 18 Uhr unter 0900 1 972010. *1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der DTAG; andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen.*
- **Hessenweites Servicetelefon der Verbraucherzentrale Hessen e.V.:** **0180 5 972010.** *0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen; maximal 0,42 € pro Minute aus dem Mobilfunk.* Informationen über alle Beratungs- und Seminarangebote sowie die Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen; teilweise auch Terminvereinbarung möglich. Keine Beratung!
- **Kostenlose Verbraucherinformation** „Haben Sie mal eine Minute Zeit? - Unlautere Telefonwerbung und untergeschobene Verträge“ auf <http://www.verbraucher.de/telekomm/index.html>.
- Auf ihrer [Internetseite](#) informiert die Bundesnetzagentur ausführlich über die Möglichkeiten, einen Rufnummernmissbrauch zu melden und stellt die erforderlichen Formblätter zur Verfügung.

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen: Borken, Bahnhofstraße 36 b · Kassel/Nordhessen, Bahnhofplatz 1 (Kulturbahnhof) Gießen, Südanlage 4 · Fulda, Karlstraße 2 · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (Carreegalerie) · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)