

Kein Abschluss unter dieser Nummer – unerwünschte Telefonwerbung ist verboten!

Sie kennen das!? Überraschend klingelt das Telefon, die Stimme am anderen Ende der Leitung ist freundlich und charmant und sie eröffnet Ihnen ein Angebot, dem Sie kaum widerstehen können? Ein günstiges Zeitschriften-Abo, eine unverzichtbare Versicherung oder Glücksspiele mit todsicheren Gewinnchancen. Dann sind Sie Opfer von Telefonwerbung geworden!

Immer mehr Firmen lassen von geschulten Werbeanrufern neue Kunden ködern. Dabei ist die Rechtslage klar: Telefonwerbung ist verboten. Es sei denn, der Anrufer hat ausdrücklich sein Einverständnis erklärt. Selbst wenn Sie bereits Kunde eines Unternehmens sind oder waren, darf dieses Ihnen am Telefon nicht unaufgefordert neue Produkte anbieten. Auch die so genannte „Nachfass-Werbung“ ist nicht erlaubt - beispielsweise von einem Zeitschriften-Verlag, wenn Sie dort gerade ein Abonnement gekündigt haben.

Tipps, wie Sie unerwünschte Werbeanrufer loswerden

Geschulte Werbeanrufer auf die höfliche Art loszuwerden, ist oft unmöglich. Viele sind psychologisch geschult und verstehen das Geschäft der Verführung. Wenn klar ist, dass Sie einen ungebetenen Verkäufer an der Strippe haben, ist sofortiges Auflegen der beste Schutz.

Wenn Sie sich auf ein Gespräch einlassen – verwenden Sie keine falsche Höflichkeit und eine klare Sprache:

- erfragen Sie, wie der Anrufer auf Sie gekommen ist
- erfragen Sie den Namen des Anrufers sowie des anrufenden Unternehmens
- lassen Sie sich die Rückrufnummer des Anrufers geben und notieren Sie Datum und Uhrzeit des Gesprächs
- wenn Sie mit dem Anruf nicht einverstanden sind, teilen Sie dies unmissverständlich mit. Sagen Sie es auch deutlich, wenn Sie keine weiteren Anrufe wünschen
- wenn Sie Prospekt-Material anfordern, machen Sie klar, dass dies kein Vertragsabschluss ist und das anrufende Unternehmen die Kosten zu tragen hat
- geben Sie auf keinen Fall vertrauliche Daten wie beispielsweise Ihre Konto-Nummer an unbekannte Anrufer weiter

Oft kommt der große Ärger erst nach dem Anruf - besonders wenn Sie sich zu einem Vertragsabschluss haben überreden lassen, den Sie hinterher

bereuen. Aber auch hier ist die Gesetzeslage eindeutig und zum Vorteil der Verbraucher: Es gilt in jedem Fall die zweiwöchige Widerspruchsfrist. So lange können Sie ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Allerdings bedarf es dazu der Schriftform (Brief, Fax, E-Mail). Diese Frist verlängert sich sogar auf sechs Monate, wenn der Anbieter seinerseits nicht schriftlich auf das Rücktrittsrecht hinweist.

Telefonwerber melden und stoppen

Um zu verhindern, dass Sie und andere weiterhin durch unerwünschte Anrufe belästigt werden, können Sie sich an die nächstgelegene Verbraucherzentrale wenden. Bitte notieren Sie den Namen der Firma und des Anrufers, das Datum und die Uhrzeit des Anrufs sowie Grund des Anrufs. Mit solchen Angaben kann die Verbraucherzentrale wettbewerbsrechtliche Maßnahmen einleiten und die Firmen auffordern, zukünftig solche belästigenden und unerbetenen Anrufe zu unterlassen.

Um erst gar nicht in solche Schwierigkeiten zu gelangen, ist es am besten, Telefonwerber zu stoppen, bevor sie überhaupt anrufen. Möglichkeiten dazu gibt es bei der Bundesnetzagentur oder der so genannten Robinson-Liste vom Interessenverband der Internet-Nutzer. Dort können Sie anonym Ihre Telefonnummer eintragen. Seriöse Firmen löschen diese Nummer dann aus ihrer Datenbank und lassen Sie in Ruhe. Bei hartnäckigen Nervensägern, die es immer wieder versuchen, hilft manchmal nur noch eine Unterlassungsklage, bei der Ihnen die Verbraucherzentralen behilflich sind.

Faltblätter:

<http://fhh.hamburg.de/stadt/Aktuell/weitere-einrichtung/datenschutzbeauftragter/informationmaterial/wirtschaft/telefonwerbung-pdf,property=source.pdf>

<http://www.vz-bawue.de/mediabig/18382A.pdf>

Verbraucherzentrale in Niedersachsen:

<http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/UNIQ121441095416331/link4244A.html>