

Auswertung der Aktion

**„Telefonwerbung und untergeschobene Verträge“**

Bericht

17.12.2012

Die Aktion wurde im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>0. Einleitung</b>	<b>3</b>
Anlass und Ziel der Erhebung und Auswertung	3
Rechtliche Ausgangssituation	3
Vorgehensweise	4
Fragebogen	5
<b>1. Ergebnisse der Aktion</b>	<b>8</b>
1.1 Unerwünschte Werbeanrufe sind eine unzumutbare Belästigung	8
1.2 Welche Altersgruppe wurde besonders häufig belästigt?	8
1.3 Wie häufig erhielten die Befragten Werbeanrufe?	9
1.4 Worum ging es bei dem Anruf?	10
1.5 Wie hat sich der Anrufer Ihnen vorgestellt?	11
1.6 Wurde eine Rufnummer angezeigt? War diese Rufnummer richtig, falls Sie zurückgerufen haben?	12
1.7 Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?	13
1.8 Haben Sie Daten am Telefon angegeben?	14
1.9 Kam es zu Abbuchungen von Ihrem Konto?	15

## 0. Einleitung

### **Anlass und Ziel der Erhebung und Auswertung**

Trotz der Einführung verschärfter Regelungen zu unlauterer Telefonwerbung im August 2009 beschwerten sich immer noch viele betroffene Verbraucher bei den Verbraucherzentralen, dass sie ohne ihre Einwilligung mit Werbeanrufen belästigt werden.

Obwohl strikt verboten, wenn der Angerufene nicht vorher ausdrücklich eingewilligt hat, ist der kalte Werbeanruf offenbar für viele Anbieter immer noch der Auftakt für den Vertrieb von Telefon- und Serviceverträgen, Glücksspielen, Zeitschriftenabonnements u.v.a.

Auch teilen die Angerufenen immer wieder mit, dass sich unseriöse Anrufer als Behörden oder vertrauenswürdige Organisationen ausgeben. Diese richten es beispielsweise technisch so ein, dass missbräuchlich sogar die Nummern der Behörde oder Organisation im Display erscheinen.

Mit den unterschiedlichsten Behauptungen und Legenden werden den Angerufenen persönliche Daten entlockt und Verträge untergeschoben. Verbraucher berichten infolge der Anrufe von Rechnungsforderungen, unberechtigten Abbuchungen vom Konto und weiteren belästigenden Anrufen.

Mit der Aktion sollen diese unseriösen Praktiken dokumentiert und analysiert werden. Anhand der Auswertung sollen Vorschläge erarbeitet werden, wie diese unseriöse Praxis nach Auffassung der Verbraucherzentralen, wirkungsvoll eingedämmt werden kann.

### **Rechtliche Ausgangssituation**

Der deutsche Gesetzgeber regelt Fragen zu Werbeanrufen beim Verbraucher im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und im Telekommunikationsgesetz (TKG). Mit diesen Regelungen soll erreicht werden, dass ein Eindringen in die Privatsphäre des Verbrauchers durch Werbeanrufe nur zulässig ist, wenn dem vorher ausdrücklich zugestimmt wurde.

Nach § 7 Abs. 2 Nr. 1 und 2 UWG in Verbindung mit § 3 UWG liegt bei Telefonanrufen gegenüber einem Verbraucher oder bei Anrufen unter Verwendung von automatischen Anrufmaschinen ein Wettbewerbsverstoß vor, wenn eine ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers nicht vorliegt. Darüber hinaus darf bei Werbeanrufen gemäß § 102 Absatz 2 TKG die Rufnummer des Anrufers nicht unterdrückt werden.

Verbraucher haben wegen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts aus den §§ 1004, 823 BGB einen individuellen Unterlassungsanspruch gegen den Telefonwerber, ebenso steht u.a. Verbraucherzentralen bei Verstößen gegen das Telefonverbot ein Unterlassungsanspruch gemäß § 8 UWG zu. Auch die Bundesnetzagentur kann Gesetzesverstöße im Zusammenhang mit unerlaubter Telefonwerbung ahnden und gegen sich rechtswidrig verhaltende Unternehmen Bußgeldverfahren einleiten, weitere Ermittlungen

anstellen, gegebenenfalls die für Telefonwerbung missbrauchten Telefonanschlüsse abschalten und ein Rechnungslegungs- und Inkassoverbot verhängen.

Trotz all dieser Maßnahmemöglichkeiten bleiben für die Verbraucher noch viele Probleme offen und ungelöst. Ein Verstoß gegen § 7 Abs. 2 Nr. 1 und 2 in Verbindung mit § 3 UWG führt nicht automatisch zu einer Nichtigkeit eines eventuell am Telefon untergeschobenen Vertrages. Der Verbraucher kann lediglich unter den Voraussetzungen der Regelungen des Fernabsatzrechtes einen Widerruf erklären.

Auch das Verbot der Rufnummernunterdrückung, das sicherstellen soll, dass die Angerufenen prüfen können, wer sie angerufen hat, führt oft nicht zum gewünschten Ergebnis. Ein Verstoß gegen diese Regelung ist zwar eine Ordnungswidrigkeit nach § 149 Abs. 1 Nr. 17 c TKG und kann mit einem Bußgeld bis zu 100.000 Euro geahndet werden. Diese Regelung kann allerdings in der Praxis nicht abschrecken, da Unternehmen, die die Rufnummernunterdrückung beim Anruf aktiviert haben, nicht ermittelt werden können. Anrufer mit krimineller Energie werden, wenn sie denn einen Namen nennen, einen Fantasienamen nutzen oder gar falsche Rufnummern aufschalten. Der Verbraucher hat in dieser Situation keine Möglichkeit herauszufinden, wer ihn angerufen hat. Für das Anzeigen einer falschen Rufnummer, was offensichtlich aus Täuschungszwecken von einigen Anbietern praktiziert wird, gibt es derzeit weder telekommunikationsrechtliche noch strafrechtliche Konsequenzen.

## **Vorgehensweise**

In einer Gemeinschaftsaktion haben die Verbraucherzentralen Beschwerden von Verbrauchern, die Werbeanrufe erhalten haben, gesammelt und ausgewertet.

So wurden Verbraucher detailliert befragt, wer, unter welcher Legende und welcher Rufnummer sie angerufen hat. Auch sollten sie mitteilen, wie oft sie Werbeanrufe erhalten, ob Verträge abgeschlossen oder gar untergeschoben wurden und was nach diesen Werbeanrufen an weiteren Problemen (wie z.B. Rechnungsforderungen o.a.) auf sie zukam.

Die Befragung wurde durchgeführt:

- über einen Online-Fragenbogen, der auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen eingestellt wurde
- mit einem schriftlichen Fragebogen für Verbraucher ohne Internetzugang
- im Rahmen eines persönlichen Beratungsgesprächs in den Beratungsstellen einiger Verbraucherzentralen

Zeitraum der Befragung war vom 18. Juni bis zum 16. September 2012.

Mit dieser Aktion konnten 8.892 detaillierte Antworten zusammengetragen und ausgewertet werden. Diese an der Befragung teilnehmenden Verbraucher stellen nur einen Bruchteil der durch Telefonwerbung belästigten Verbraucher dar, sie sind nicht identisch mit der Zahl der Beschwerden zur unerwünschten Telefonwerbung.

## Folgende Fragen wurden gestellt:

1. Wie alt sind Sie?  < 29 Jahre  30 - 49 Jahre  50 - 69 Jahre  > 70 Jahre

2. Datum und Uhrzeit des Anrufes: \_\_\_\_\_

3. Waren Sie damit einverstanden, angerufen zu werden?  ja  nein

## 4. Um was ging es bei dem Anruf? (Mehrfachangabe möglich)

- angebliche Hilfsangebote  
(z.B. von vermeintlichen Verbraucherschützern; Hilfestellung, um aus Verträgen herauszukommen oder um Klagen oder bevorstehenden Strafverfahren zu entgehen)
- angeblicher Schutz der persönlichen Daten  
(z.B. Löschen der Daten aus einer Telefonwerberliste/Eintrag in Sperrlisten)
- Gewinnspiel, Lotterien, Wetten
- Energieversorgung
- Geldanlagen/Versicherungen/Banken
- Kundenzufriedenheitsmaßnahmen/Marktforschung
- Telekommunikationsdienstleistung (Telefonanbieter/Internetdienste)
- Zeitungen/Zeitschriften
- ich sollte zurückrufen
- sonstiges
- es hat lediglich geklingelt

## 5. Wie hat sich der Anrufer Ihnen vorgestellt?

- Anwaltskanzlei
- Behörde (z. B. Staatsanwaltschaft, Gericht, Bundesnetzagentur, Polizei)
- Datenschützer
- Gewinnspielveranstalter
- Verbraucherschutzverein/Verbraucherschutzstelle oder ähnliches
- Verbraucherzentrale
- Energieversorger
- Versicherung/Finanzdienstleister/Banken-Vertreter
- Rechtsabteilung
- Telefonanbieter/Internetdienstleister

- Markt- und Meinungsforscher
- Zeitschriftenverlag
- Sonstiges
- es hatte lediglich geklingelt

## 6. Hatten Sie einen persönlichen Gesprächspartner?

- ja
- nein, es wurde eine automatische Anrufmaschine /Bandansage verwendet
- weiß ich nicht mehr

## 7. Wurde eine Rufnummer angezeigt?

- ja
- nein
- nein, wurde erst im Telefongespräch mitgeteilt
- weiß ich nicht mehr/konnte ich nicht erkennen

## 8. War diese Rufnummer richtig, falls Sie zurückgerufen haben?

- ja, sie war richtig übermittelt
- nein, sie war falsch, war nicht vergeben
- nein, sie war falsch, es meldete sich jemand anders
- habe nicht zurückgerufen
- trifft auf mich nicht zu

## 9. Können Sie die Telefonnummer bitte angeben? \_\_\_\_\_

## 10. Haben Sie Daten am Telefon angegeben? (Mehrfachangabe möglich)

- ja, ich habe meine Adresse, Geburtsdatum angegeben
- ja, ich habe meine Bankverbindung angegeben
- nein, ich habe aufgelegt
- nein, ich habe gar nichts angegeben
- nein, Anrufer hatte meine Adresse, Geburtsdatum bereits
- nein, Anrufer hatte meine Bankverbindung bereits
- trifft auf mich nicht zu
- nein, es hat nur geklingelt

## 11. Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

- ja, ich habe und wollte einen Vertrag abschließen
- ja, aber Vertrag wurde untergeschoben (Ich wollte keinen Vertrag abschließen, der Anbieter behauptet dies jedoch.)
- nein, habe keinen Vertrag geschlossen

## 12. Wurden Sie zur Zahlung aufgefordert? (Mehrfachangabe möglich)

- ja, mit Rechnung eines Anbieters
- ja, von einem Inkassounternehmen
- ja, von einem Rechtsanwalt
- habe einen gerichtlichen Mahnbescheid erhalten
- nein

## 13. Haben Sie bereits Zahlungen geleistet?

- ja, per Überweisung
- ja, per Nachnahme
- ja, auf anderem Wege z.B. Western Union, Ukash, Paysafecard
- ja, per Telefonrechnung
- nein

## 14. Kam es zu Abbuchungen von Ihrem Konto?

- ja, ohne mein Einverständnis
- ja, mit meinem Einverständnis
- nein

## 15. Wie oft erhalten Sie oder haben Sie in den letzten Monaten Werbeanrufe erhalten?

- täglich ca. \_\_\_\_\_ Mal
- wöchentlich ca. \_\_\_\_\_ Mal
- monatlich ca. \_\_\_\_\_ Mal

## 16. Empfinden Sie den Anruf/ die Anrufe als belästigend?

- ja
- nein
- ist mir egal

## 17. Hier können Sie Einzelheiten des Gesprächs angeben: .....

## 1. Ergebnisse der Aktion

### 1.1 Unerwünschte Werbeanrufe sind eine unzumutbare Belästigung

Telefonwerbung ist nur dann erlaubt, wenn der Verbraucher vorher ausdrücklich der telefonischen Werbung durch das entsprechende Unternehmen zugestimmt hat. In allen anderen Fällen handelt es sich um unerlaubte Telefonwerbung.

8.152 der befragten Verbraucher geben an, mit dem Werbeanruf nicht einverstanden gewesen zu sein, das sind rund 92 Prozent.

Frage 3: War der Verbraucher damit einverstanden, angerufen zu werden? (n=8.892)

	Online und schriftliche Fragebögen	Persönliche Beratungen	Gesamt
nein	3.658	4.496	92 %
ja	108	427	6 %

### 1.2 Welche Altersgruppe wurde besonders häufig belästigt?

Während der Aktion ließen sich keine markanten Unterschiede zwischen verschiedenen Altersgruppen erkennen. Alle Altersgruppen werden von Werbeanrufen belästigt.

Die 30 bis 49 Jährigen nutzten häufiger die Möglichkeit, über den Online-Fragebogen detailliert über die Werbeanrufe zu berichten. Über 50 Jährige kamen mit Problemen nach den Anrufen häufiger zu einer persönlichen Beratung.

Frage 1: Wie alt ist der Verbraucher? (n=8.812)

	Online und schriftliche Fragebögen	Persönliche Beratungen	Gesamt
< 29 Jahre	314	327	7 %
30 – 49 Jahre	1.379	1.130	28 %
50 – 69 Jahre	1.460	2.540	45 %
> 70 Jahre	625	1.037	19 %



## 1.3 Wie häufig erhielten die Befragten Werbeanrufe?

Über 2.500 Befragte gaben an, dass sie täglich einen bzw. mehrere Werbeanrufe erhalten, bei rund 3.000 Befragten klingelt das Telefon mehrmals wöchentlich wegen eines Werbeanrufs.

Werden alle Antworten entsprechend zusammengefasst, bedeutet dies, dass Verbraucher **im Durchschnitt mit 13 Werbeanrufen pro Woche** belästigt werden.

Frage 16: Empfindet der Verbraucher die Anrufe als belästigend? (n=8.797)

	Online und schriftliche Fragebögen	Persönliche Beratungen	Gesamt
ja	3.694	4.768	96 %
nein	40	111	2 %
ist egal	34	150	2 %

Etwa **96 Prozent** der Befragten empfinden Werbeanrufe als eine **Belästigung**.

Sie schilderten häufig sehr eindrucksvoll, wie sie sich von den Werbeanrufen belästigt fühlen. Einige gaben an, dass sie nach den Telefonaten sehr verunsichert waren, der Anrufer unangenehm Druck ausgeübt hat, sie persönlich beleidigt und bedroht hat.

### Auszüge aus den Schilderungen einiger Verbraucher:

*„Es wird unangenehm Druck gemacht, ich bin sehr verunsichert.“*

*„Der Anrufer hat sogar persönlich beleidigt; hat den Mund verboten; droht mit Anzeige.“*

*„Der Anrufer hat mich ordinär beschimpft.“*

*„Wir werden mehrmals täglich mit solchen Anrufen belästigt. Mittlerweile nehmen wir den Telefonhörer nur ab und warten bis der Gesprächspartner auflegt. Das ist sehr lästig. Es kommen fast jede Woche neue Telefonnummern dazu.“*

*„Der Anrufer gegenüber wurde frech als ich darum bat mit sofortiger Wirkung meine/ unsere Daten zu löschen, er wurde unverschämt und beleidigend.“*

## 1.4 Worum ging es bei dem Anruf?

Verbrauchern wurden im Rahmen unerlaubter Telefonwerbung eine Vielzahl an verschiedenen Waren und Dienstleistungsprodukten angeboten. Mit 31 Prozent lag der größte Anteil bei Angeboten von Gewinnspiel-, Lotterie- und Wettdienstleistungen, dicht gefolgt mit 26 Prozent von Hilfsangeboten zum Schutz persönlicher Daten, zum Schutz vor unerwünschter Telefonwerbung oder zur Unterstützung beim Kündigen von (vermeintlichen) Verträgen. Dienstleistungen im Bereich Energieversorgung, Versicherungen, Geldanlagen oder Telekommunikation waren in 10 Prozent der Fälle Gesprächsinhalt.

In rund 6 Prozent der Fälle wurde von den befragten Verbrauchern der Hintergrund des Anrufes als Kundenzufriedenheitsmaßnahme oder Marktforschung identifiziert. So finden sich in den ausgefüllten Fragebögen unter anderem Schilderungen von Gesprächen, die als Umfrage über Ernährung und Lebensgewohnheiten geführt wurden. Völlig überrascht erhielten Verbraucherinnen nach den Telefonaten Omega3-Kapseln oder gesundheitsfördernde Vitaltabletten zugesandt.

Rund 10 Prozent der Verbraucher haben angegeben, dass es lediglich geklingelt habe. Hier kann zwar kein Rückschluss zum Gesprächsinhalt gezogen werden, allerdings fühlen sich diese Verbraucher von dem Klingeln ebenso belästigt.

### **Auszüge aus den Schilderungen einiger Verbraucher:**

*„Angeblich habe ich irgendwo mitgespielt und nicht gekündigt; sollte 708 € zahlen oder 123 €, um aus der Liste gestrichen zu werden. Habe gesagt, ich zahle weder das eine noch das andere, bin mir keiner Schuld bewusst. Sie möchte mich nicht weiter belästigen. Habe seit 23.4. bis 19.6. über 100 Anrufe erhalten, die ich regelmäßig aufliste, habe schon 20 Nummern am Telefon gesperrt und denke schon über Rufnummernwechsel nach.“*

*„Gemeldet hat sich eine Frau und gab an, dass sie für die Verbraucherzentrale arbeitet und dass meine Daten bei verschiedenen Gewinnspielfirmen geführt werden, ohne Möglichkeit sie zu unterbrechen wurden meine Daten abgeglichen (war meine alte Adresse, hab meine neue nicht preisgegeben). Sie bot mir die Möglichkeit an, meine Daten bei sämtlichen Gewinnspielfirmen zu löschen (Gespräche mit diesen Firmen sollen wohl aufgezeichnet worden sein). Dann fing sie an mit einem „kostenlosen“ Zeitungsabo. Daraufhin sagte ich zu ihr, dass ich nicht glaube, dass sie von der Verbraucherzentrale ist. Sie wurde sofort unfreundlich und sagte, dass ich insgesamt 600 € selber bezahlen kann. Sie hat danach sofort aufgelegt.“*

Im Ergebnis lässt sich daher festhalten, dass nicht nur Gewinnspielverträge am Telefon untergeschoben, sondern auch diverse entgeltliche Dienstleistungen zur vermeintlichen Hilfe und Unterstützung angeboten werden.

## 1.5 Wie hat sich der Anrufer Ihnen vorgestellt?

Frage 5: Wie hat der Anrufer sich vorgestellt? (n=10.529, Mehrfachangaben möglich)

	Online und schriftliche Fragebögen, persönliche Beratungen	Gesamt
Anwaltskanzlei	341	3 %
Behörde	415	4 %
Datenschützer	863	8 %
Gewinnspielveranstalter	2.558	24 %
Verbraucherschutzverein/ Verbraucherschutzstelle	937	9 %
Verbraucherzentrale	315	3 %
Energieversorger	214	2 %
Versicherung/ Finanzdienst- leister/Bankenvertreter	181	2 %
Rechtsabteilung	499	5 %
Telefonanbieter/ Internetdienstleister	670	6 %
Markt- und Meinungsforscher	724	7 %
Zeitschriftenverlag	517	5 %

Immer wieder stellen sich unseriöse Anrufer nicht korrekt vor. Häufig soll bei dem angerufenen Verbraucher der Eindruck erweckt werden, er würde von einer vertrauenswürdigen oder helfenden Einrichtung kontaktiert werden und man wolle ihn im konkreten Fall gern unterstützen.

Verbrauchern wird demnach vermittelt, der Anrufer sei für behördliche, anerkannte und bekannte Stellen tätig. Die Anrufer wollen die Verbraucher auf einen angeblichen Datenmissbrauch aufmerksam machen und appellieren an die Vernunft, die Daten besser zu schützen und sich (gegen Entgelt) helfen zu lassen. Werden Verbraucher im Gespräch gehalten, stehen die Chancen scheinbar nicht schlecht, entweder an eine Zustimmung zum vermeintlichen Hilfs- und Unterstützungsangebot oder über eine Drohkulisse an das gewünschte Gesprächsziel zu kommen. In den schriftlichen Mitteilungen der Verbraucher lässt sich diese Vorgehensweise nämlich häufig lesen.

Verbunden mit einem Namen „Staatsanwaltschaft“, „Frau Gabriele Totti, Verwaltungszentrale für Datenschutz“, „Rechtsberatung Dresden, Karin Lehmann“ oder „Verbraucherzentrale“, sei immer wieder Hilfe und Unterstützung angeboten wurden.

Die Anrufer teilten einigen Verbrauchern mit, Bankdaten würden vorliegen und es sei von einem Datenmissbrauch auszugehen, ein Zeitschriftenvertrag oder eine Teilnahme an einem Gewinnspiel sei registriert, man könne jedoch kündigen, es sei lediglich noch für drei Monate ein Betrag zu zahlen oder der Verbraucher habe doch sicher von dem Datenskandal im Fernsehen gehört, etliche Daten würden vorliegen und ohne Hilfe wäre ein Missbrauch zu erwarten. Meldete sich dagegen der Anrufer als Rechtsanwalt oder Rechtsberatung wurde oft der Eindruck erweckt, ein „Mahn- oder Inkassobescheid“ würde vorliegen und nur mit einer Einmalzahlung sei dieser aufzuhalten.

Auffällig ist der zunehmende Namensmissbrauch von Verbraucherschutzorganisationen. Bereits 12 Prozent der Verbraucher erklärten, dass unter dem Namen „Verbraucherzentrale“ oder „Verbraucherschutzverein/Verbraucherschutzstelle“ angerufen wurde.

## 1.6 Wurde eine Rufnummer angezeigt?

### War diese Rufnummer richtig, falls Sie zurückgerufen haben?

Frage 7: Wurde die Rufnummer angezeigt? (n= 8.662)

	Online und schriftliche Fragebögen, persönliche Beratungen	Gesamt
ja	5.071	59 %
nein	1.739	20 %
Nein, wurde erst im Gespräch mitgeteilt	125	1 %
Weiß ich nicht mehr	1.727	20 %

Nur bei rund 59 Prozent der Telefonate waren sich die Verbraucher sicher, dass eine Rufnummer angezeigt wurde.

Ob die angezeigte Rufnummer tatsächlich mit dem Anrufer übereinstimmte, konnten nur die Verbraucher angeben, die auch zurückgerufen haben. Nur in 470 Fällen von 2.457 versuchten Rückrufen war die Rufnummer auch korrekt. Das heißt nur jede 5. Rufnummer war korrekt angegeben.

Gemäß § 102 Absatz 2 TKG hat der Anrufende bei Werbung mit einem Telefonanruf die Rufnummer anzuzeigen. Mit dieser Regelung soll gewährleistet werden, dass an Hand der übertragenen Rufnummer Angerufene auf einfache Weise feststellen können, wer im konkreten Fall angerufen hat. Dieser gesetzlichen Verpflichtung wird seitens der Anbieter/Telefonwerber nicht ausreichend nachgekommen. Den eigentlichen Vertragspartner kann der Verbraucher bei einem Rückruf kaum erreichen, denn die angezeigte Rufnummer muss dem anrufenden Unternehmen oder dem Call-Center direkt und unmittelbar zugeteilt sein. Dass diese dann auch richtig anzuzeigen ist, ergibt sich dagegen nicht aus dem Gesetz.

Wenn die Anrufer sich als vertrauenswürdige Institution ausgeben und sich zudem die angezeigten Rufnummern noch als völlig falsch herausstellen, lässt dies mangels tatsächlicher Kenntnis aller wesentlichen Vertragsbestandteile formaljuristisch auch einen Vertragsschluss ausschließen.

Allerdings beharren die Anrufer auf einem angeblichen Vertragsschluss.

Werden also keine Rufnummern übertragen oder die falsche bzw. nicht vergebene angezeigt, beim Verbraucher zudem noch bewusst falsche Vorstellungen über den Vertragspartner oder vermeintlichen Dienstleister (Verbraucherzentrale, Datenschutzzentrale, Staatsanwaltschaft) geweckt, bedienen sich die Anrufenden absichtlich dieser täuschenden Instrumente. Mit der Konsequenz, dass der Verbraucher vorsätzlich in die Telefonabzocke gelockt wird.

## 1.7 Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

Hier kommt es zu erheblichen Unterschieden zwischen den Ergebnissen, abhängig davon, wann und in welchem Zusammenhang sich die Verbraucher an der detaillierten Befragung beteiligt haben.

Frage 11: Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen? (n= 8.621)

	Online und schriftliche Fragebögen (n= 3.777)	Anteil	Persönliche Beratungen (n=4.844)	Anteil
ja	55	1 %	132	3 %
ja, aber der Vertrag wurde untergeschoben	679	18 %	2.693	56 %
nein	3.043	80 %	2.019	42 %

Verbraucher, die sich **online** oder **schriftlich** über den oder die Werbeanrufer beschwerten wollten, haben den Fragebogen in kurzem zeitlichen Abstand zum Telefonat ausgefüllt. Sie hatten in der Regel oft noch keine Kenntnis davon, dass sie einen Vertrag abgeschlossen haben bzw. ihnen einer untergeschoben wurde. Daraus resultiert die hohe Anzahl von rund 80 Prozent der Befragten, denen die vertraglichen Folgen des unerlaubten Werbeanrufs noch gar nicht bewusst gewesen sind.

Eine merkliche Verschiebung erfahren die Antworten im Rahmen der **persönlichen Beratung**. 56 Prozent der Verbraucher erklärten im persönlichen Beratungsgespräch, dass ihnen ein Vertrag untergeschoben wurde. Nur noch 42 Prozent waren sich sicher, keinen Vertrag abgeschlossen zu haben.

Die Gesprächsführung im Rahmen der unerlaubten Telefonwerbung lässt für den Verbraucher oft nicht klar erkennen, wann und zu welchen Bedingungen es zu einem Vertragsschluss kommt.

Da ein Vertrag zu keinem Zeitpunkt gewollt war, notwendige Vertragsinhalte nicht klar abgeprochen und akzeptiert wurden, wird auch etwaigen Zahlungsaufforderungen nicht nachgekommen oder überhaupt auf ein entsprechendes Schreiben der Unternehmen nicht reagiert.

## 1.8 Haben Sie Daten am Telefon angegeben?

Frage 10: Haben Sie Daten am Telefon angegeben? (n= 11.304, Mehrfachangabe möglich)

	Online und schriftliche Fragebögen, persönliche Beratungen	Gesamt
ja, Adresse, Geburtsdatum	1.122	10 %
ja, Bankverbindung	675	6 %
nein, ich habe aufgelegt	1.223	11 %
nein, ich habe nichts angegeben	2.578	23 %
nein, Anrufer hatte meine Adresse und Geburtsdatum bereits	2.958	26 %
nein, Anrufer hatte meine Bankverbindung bereits	1.347	12 %

Bei einzelnen Verbrauchern ist das Bewusstsein noch nicht ausreichend vorhanden, wenig oder gar keine Daten am Telefon einem unbekanntem Anrufer preiszugeben. 16 Prozent der Angerufenen haben ihre persönlichen Daten, auch Bankverbindungen angegeben.

Oft genug liegen jedoch Datensätze über den Verbraucher vor, die zumindest aus öffentlichen Quellen, wie zum Beispiel Telefonbücher, Internetsuchmaschinen etc., zu entnehmen sind.

Über ein Drittel der Befragten gab an, dass die Anrufer bereits die persönlichen Daten, wie Name, Adresse oder Geburtsdatum nannten. Jedem Dritten dieser Anrufer waren auch bereits die Kontodaten des Verbrauchers bekannt.

Mit einer entsprechenden Einwilligung des Verbrauchers ist die Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten für Zwecke des Adresshandels oder der Werbung gemäß § 28 Absatz 3 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) zulässig. Allerdings trifft dies nur auf Einzelangaben<sup>1</sup> (unter anderem Adresse, den Inhaber benennende E-Mail-Adresse, Familienstand ebenso wie Angaben zum Beruf) zu. Bankdaten gehören jedoch zu sensiblen Daten, die nicht ohne Weiteres übermittelt werden dürfen. Hier liegt der Verdacht nahe, dass diese Daten illegal bezogen werden. Dieser Missbrauch geht deutlich zu Lasten der Verbraucher, die die widerrechtliche Weitergabe der Daten wenig beeinflussen können.

<sup>1</sup> [http://beck-online.beck.de/Default.aspx?vpath=bibdata/komm/GolaSchomerusKoBDSG\\_11/BDSG/cont/Gola-SchomerusKoBDSG.BDSG.p3.gl2.htm](http://beck-online.beck.de/Default.aspx?vpath=bibdata/komm/GolaSchomerusKoBDSG_11/BDSG/cont/Gola-SchomerusKoBDSG.BDSG.p3.gl2.htm)

Aus den schriftlichen Äußerungen der Verbraucher sind häufig ihnen gegenüber subtil geäußerte Drohungen zu entnehmen. So versuchen die Anrufer mit allen Mitteln, ihr Ziel durchzusetzen: Daten abzugreifen und Zahlungen zu erzwingen.

Die Verbraucher, die Bankdaten selbst am Telefon angegeben haben, unterliegen zudem auch dem Irrtum, dass ihnen geholfen oder ein Gewinn ausgezahlt werden soll.

## Auszüge aus den Schilderungen einiger Verbraucher:

„Der Ansprechpartner von Verwaltungszentrale für Datenschutz hieß Thomas Log. Er behauptet er wird meine Daten von sämtlichen Gewinnspiel-Organisationen löschen damit ich nicht an diesen Gewinnspielen teilnehmen müsste. Dazu habe ich ihm meine Adresse und Kontodaten übergeben.“

„Anruferin sagte ich hätte gewonnen. Sollte drei Fragen beantworten, danach entscheiden, ob ich Geld oder Reise nehme. Für das Geld entschieden 799 €. Musste Bankverbindung angeben, nur so könnte ich den Gewinn bekommen. Danach ein Zeitungs-Abo abschließen. Auch nur so gäbe es den Gewinn. Das Geld sollte innerhalb der nächsten 7-10 Tage auf meinem Konto sein.“

„Der Anrufer gab sich als Mitarbeiter der Datenschutzbehörde aus und erklärte mir, dass ein Pfändungsbefehl für mein Konto vorliege, weil ich angeblich bei irgendeinem Glücksspiel mitgemacht hätte. Er erklärte mir, dass sich bereits ein Anwalt um die Sache kümmern würde, ich dafür aber ein Zeitungs-Abo für 12 Monate abschließen sollte. Ich müsste mich aber sofort entscheiden. Bei Rückruf der einen Tel.-Nr. war der Anschluss nicht vergeben und der andere Anschluss gehört zur Zentrale Amtsgericht Stuttgart, die wiederum versichert haben, dass sie niemanden anrufen. Dem Anrufer waren alle meine persönlichen Daten und sogar meine Bankverbindung bekannt. Sehr erschreckend!!!“

## 1.9 Kam es zu Abbuchungen von Ihrem Konto?

Frage 14: Kam es zu Abbuchungen vom Konto? (n= 7.825)

	Online und schriftliche Fragebögen (n= 3.767)	Anteil	Persönliche Beratungen (n=4.058)	Anteil
Ja, ohne Einverständnis des Verbrauchers	188	5 %	742	18 %
ja, mit Einverständnis des Verbrauchers	58	2 %	169	4 %
nein	3.521	93 %	3.147	78 %

Die Verbraucher, die online den Fragebogen ausgefüllt haben, waren oft unmittelbar vorher mit einem unerwünschten Telefonanruf konfrontiert. Zu diesem Zeitpunkt war den Verbrauchern weder klar, einen Vertrag abgeschlossen zu haben, noch dass Geld vom Konto abgebucht werden sollte. In der persönlichen Beratung berichten bereits wesentlich mehr Verbraucher von unberechtigten Kontoabbuchungen.

So haben Verbraucher in der Hoffnung auf Auszahlung eines Gewinnes oder im Glauben, ihnen würde geholfen werden, Kontodaten preisgegeben bzw. am Telefon vorgelesene Daten bestätigt. Verbraucher schilderten auch, dass mit einer Einleitung eines Strafverfahrens, einem Erlass eines Strafbefehls oder einer Zustellung eines Mahnbescheides gedroht wurde.

### **Auszug aus der Schilderung einer Verbraucherin:**

*„Die Dame Frau Schäfer sagte zu Beginn, dass sie vom Amtsgericht in Stuttgart sei, das Amt habe ich erst nach zweimaligem Nachfragen verstanden. Sie wolle Frau XXX sprechen. Ich sagte, das bin ich. Sie hätte einen Mahnbescheid in Höhe von 909,00 € vorliegen, den sie aber umschreiben könnte ... Andernfalls gehe der Mahnbescheid umgehend raus.“*

In den vorliegenden Verbraucherbeschwerden gab ein überwältigender Anteil der Verbraucher an, gar keinen Vertrag abgeschlossen zu haben. In den meisten Fällen wurde ein Vertrag untergeschoben. Die Anrufer bzw. einziehenden Unternehmen mussten im Klaren darüber sein, dass keine Berechtigung zum Lastschrifteneinzug vorgelegen hat. Selbst wenn der Verbraucher einen Vertrag abgeschlossen hätte, heißt das nicht automatisch, dass er den Forderungseinzug autorisiert hat. Kommt es im Anschluss zu einem Zugriff auf das Konto der Verbraucher, ist dies rechtswidrig und damit strafrechtlich relevant.



Der Bericht wurde von der Arbeitsgruppe „Telefonwerbung und untergeschobenen Verträge“ der Verbraucherzentralen gefertigt:

**Verbraucherzentrale Bayern e.V.**

Mozartstraße 9  
80336 München  
[info@vzbayern.de](mailto:info@vzbayern.de)  
[www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de)

**Verbraucherzentrale Hessen e.V.**

Große Friedberger Straße 13-17  
60313 Frankfurt/Main  
[vzh@verbraucher.de](mailto:vzh@verbraucher.de)  
[www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de)

**Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.**

Herrenstraße 14  
30159 Hannover 1  
[info@vzniedersachsen.de](mailto:info@vzniedersachsen.de)  
[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)

**Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.**

Steinbockgasse 1  
06108 Halle  
[vzsa@vzsa.de](mailto:vzsa@vzsa.de)  
[www.vzsa.de](http://www.vzsa.de)

**Verbraucherzentrale Sachsen e.V.**

Katharinenstraße 17  
04109 Leipzig  
[vzs@vzs.de](mailto:vzs@vzs.de)  
[www.verbraucherzentrale-sachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-sachsen.de)

**Verbraucherzentrale Thüringen e.V.**

Eugen-Richter-Straße 45  
99085 Erfurt  
[info@vzth.de](mailto:info@vzth.de)  
[www.vzth.de](http://www.vzth.de)