

Erhebung „Unerlaubte Telefonwerbung“ der Verbraucherzentralen

Eine bundesweite Zwischenbilanz

Obwohl im August 2009 das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung in Kraft trat, reißen die Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung in den Verbraucherzentralen nicht ab. Vor Einführung des Gesetzes ging man, entsprechend der Begründung zum Regierungsentwurf des Gesetzes zur Bekämpfung der unerlaubten Telefonwerbung, von bundesweit rund 60.000 Beschwerden pro Jahr aus.

In diesem Jahr haben die Verbraucherzentralen über unterschiedliche Kanäle eingegangene Verbraucherbeschwerden gesammelt und analysiert. Dabei wurden bundesweit vom 01.03.2010 bis 30.06.2010 (in einigen Verbraucherzentralen Erhebungszeitraum 01.03. - 31.05.2010, in anderen Verbraucherzentralen vom 01.04. - 30.06.2010), also in einem Zeitraum von vier Monaten, 40.754 Beschwerden registriert. Ein Rückgang der Beschwerdeflut ist derzeit nicht ersichtlich.

Die 40.753 Beschwerden setzen sich zusammen aus:

- 12.444 Online-Beschwerden
- 28.310 persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden in den Beratungsstellen und der Geschäftsstelle

Nachsehend eine Zwischenbilanz der noch bis Ende November 2010 laufenden Umfrage.

Abb. 1 Gesamtübersicht der Auswertungskriterien:

Bundesweit alle VZn									
Beschwerden nach Themen				3-Monate		3-Monate			
	Gesamt			online		persönlich/telefonisch/schriftlich			
Energieversorgung	393	1,0%		126	1,0%	267	0,9%		
Es hat lediglich geklingelt	3060	7,5%		1401	11,3%	1659	5,9%		
Geldanlage/Versicherungen/Banken	612	1,5%		330	2,7%	282	1,0%		
Gewinnspiel/Lotterie	26988	66,2%		7923	63,7%	19065	67,3%		
Sonstiges	5256	12,9%		1798	14,4%	3458	12,2%		
TK-Anbieter/Internetdienste	2916	7,2%		655	5,3%	2261	8,0%		
Zeitungen/Zeitschriften	1529	3,8%		211	1,7%	1318	4,7%		
Gesamt	40754	100,0%		12444	100,0%	28310	100,0%		
Beschwerden nach Alter				online		persönlich/telefonisch/schriftlich			
	Gesamt								
Unter 30 Jahre	3634	8,9%		1773	14,2%	1861	6,6%		
30 bis 65 Jahre	19868	48,8%		8866	71,2%	11002	38,9%		
über 65 Jahre	14222	34,9%		1740	14,0%	12482	44,1%		
Keine Angabe	3030	7,4%		65	0,5%	2965	10,5%		
Gesamt	40754	100,0%		12444	100,0%	28310	100,0%		
War der Verbraucher mit dem Anruf einverstanden?				online		persönlich/telefonisch/schriftlich			
	Gesamt								
Ja	406	1,0%		58	0,5%	348	1,2%		
Nein	32299	79,3%		11573	93,0%	20726	73,2%		
Weiß nicht	2696	6,6%		808	6,5%	1888	6,7%		
Keine Angabe	5353	13,1%		5	0,0%	5348	18,9%		
Gesamt	40754	100,0%		12444	100,0%	28310	100,0%		

Wurde die Rufnummer angezeigt?

	Gesamt	
Ja	21602	53,0%
Nein	9004	22,1%
Weiß nicht	8327	20,4%
Keine Angabe	1821	4,5%
Gesamt	40754	100,0%

online	
9045	72,7%
2536	20,4%
863	6,9%
0	
12444	100,0%

persönlich/telefonisch/schriftlich	
12557	44,4%
6468	22,8%
7464	26,4%
1821	6,4%
28310	100,0%

Sollte eine kostenpflichtige Nr. zurückgerufen werden?

	Gesamt	
Ja	7880	19,3%
Nein	25979	63,7%
Keine Angabe	6895	16,9%
Gesamt	40754	100,0%

online	
2224	17,9%
9091	73,1%
1129	9,1%
12444	100,0%

persönlich/telefonisch/schriftlich	
5656	20,0%
16888	59,7%
5766	20,4%
28310	100,0%

Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

	Gesamt	
Ja	2351	8,3%
Nein	12058	42,6%
Untergeschoben	9125	32,2%
Keine Angabe	4776	16,9%
Gesamt	28310	100,0%

online	
wurde nicht erhoben	

persönlich/telefonisch/schriftlich	
2351	8,3%
12058	42,6%
9125	32,2%
4776	16,9%
28310	100,0%

1. Beschwerden nach Themen

Um die Frage „Um was ging es bei dem Anruf?“ zu beantworten, konnten die Verbraucher aus sieben verschiedenen Themenfeldern wählen:

1. Energieversorgung
2. Telekommunikation
3. Gewinnspiele
4. Geldanlage / Versicherungen
5. Zeitungsabos
6. „Es hat lediglich geklingelt“
7. Sonstiges

Das Phänomen „Es hat lediglich geklingelt“ kommt überwiegend durch sogenannte „**Predictive Dialer**“ zustande. Dies sind Computerprogramme, durch die gleichzeitig viele Telefonanschlüsse angewählt werden können, von denen aber nur zum zuerst „Abhebenden“ eine Verbindung hergestellt wird. Alle anderen hören lediglich das – meist kurze – Klingeln und erhalten beim Abheben keine Verbindung. Callcenter arbeiten mit diesem System, um in möglichst kurzer Zeit eine große Anzahl an Telefonaten durchzuführen. Unerlaubte Werbeanrufe von prediktiven Dialern können nach der derzeitigen Rechtslage nicht mit Bußgeldern geahndet werden.

Die nachfolgenden Darstellungen zeigen die Beschwerden analysiert nach Themenfeldern der eingegangenen Anrufe:

Abb. 2 Themenfelder – absolut

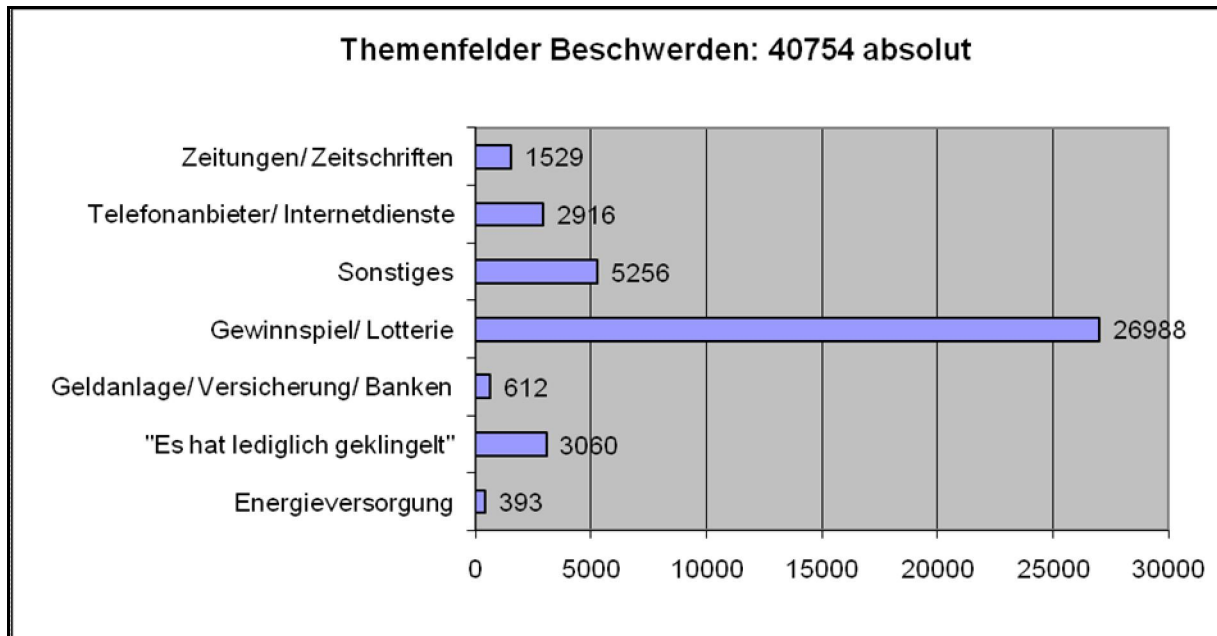
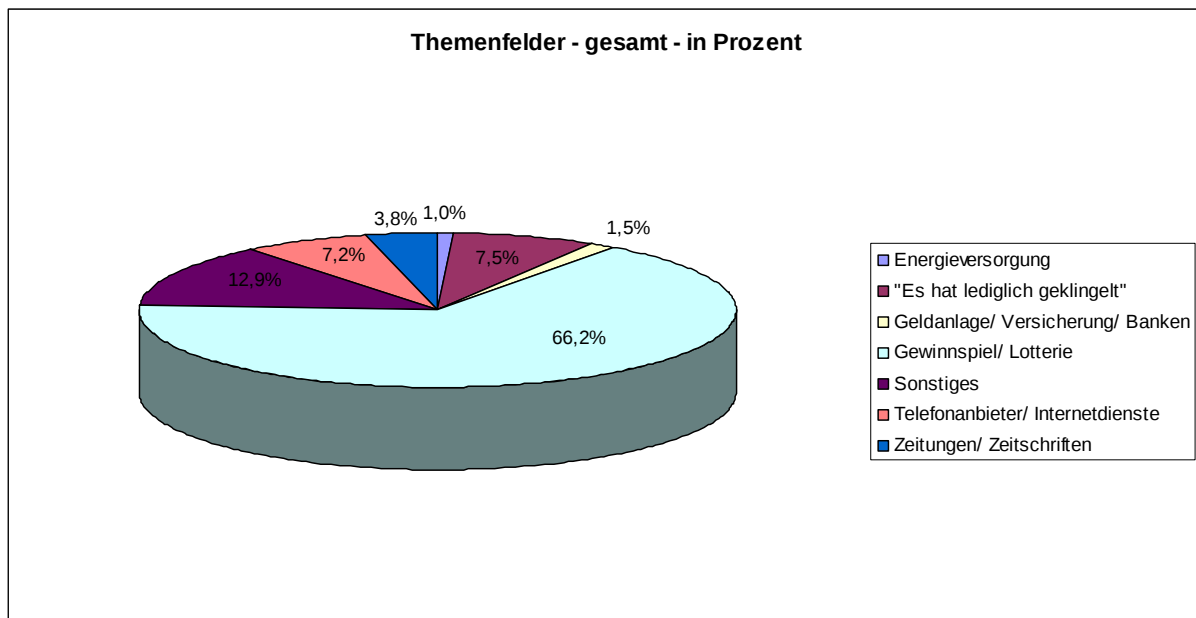


Abb. 3 Themen – prozentual



Die mit Abstand meisten Beschwerden betreffen den Themenbereich Gewinnspiel/ Lotterie. Mit 26.988 Beschwerden machen sie 66,2 Prozent der Gesamtbeschwerden aus. Den zweiten Platz mit 3.060 – 7,5 Prozent – belegt die Kategorie „Es hat lediglich geklingelt“, gefolgt von Anrufen, die der Kategorie Telefonanbieter/ Internetdienste zugeordnet werden mit 2.916 Beschwerden und 7,2 Prozent.

Typische Fälle für Gewinnspiel und Lotteriewerbung sind Anrufe, in deren Rahmen die Anrufer dafür werben, dass sich die Verbraucher in Listen zur Teilnahme an diversen Gewinnspielen eintragen lassen. Während dieser Telefonate werden die Kontoverbindungen der Verbraucher abgefragt und die monatlichen Mitgliedsbeiträge werden anschließend abgebucht. Aus der Beratungspraxis wird von Fällen berichtet, in denen Verbraucher Kontoabbuchungen für bis zu 80 Gewinnspiele beklagen – und damit monatliche Kosten in Höhe von ca. 4000,- Euro haben (pro Gewinnspiel in der Regel zwischen 39,90 - 59,90 Euro monatlich). 25-30 Gewinnspiele pro Verbraucher sind in der Beratungspraxis keine Seltenheit. Beratungskräfte berichten zunehmend von Verbrauchern – insbesondere Senioren – die durch diese Gewinnspielabzocke in die Schuldenfalle tappen.

In anderen Fällen behaupten die Anrufer, es bestehe bereits ein Gewinnspielvertrag. Der Verbraucher wird gefragt ob er diesen kündigen oder verlängern möchte. Teilweise behaupten die Anrufer nur eine Kündigung könne verhindern, dass der Gewinnspielvertrag in Zukunft kostenpflichtig werde. Für diese Kündigung sei der Abgleich der Bankdaten erforderlich. Stimmt der Verbraucher einer Kündigung zu, so erreicht ihn meist wenige Tage später ein Schreiben, in dem der Abschluss eines neuen Gewinnspiels bestätigt wird, der angeblich im Rahmen dieses Telefonates geschlossen wurde.

Manche Anrufer geben sich auch als Verbraucherschützer aus, die Verbraucher angeblich vor lästiger Werbung bewahren wollen und die dann nach einem ganz ähnlichen Schema Verträge unterschieben.

Darüber hinaus existiert die Masche, bei der automatisierte Anrufe gegenüber Verbrauchern behaupten, sie hätten einen bestimmten Sach- oder Geldpreis gewonnen. Um diesen Gewinn abzuholen müsse nur eine kostenpflichtige Rufnummer zurück gerufen werden. Kommen die Verbraucher dieser Aufforderung nach, so werden sie in sehr lange – teilweise 20minütige – kostenpflichtige Telefonate verwickelt. Zu einer Auszahlung des behaupteten Gewinns kommt es dagegen nicht.

Auffällig ist, dass Verbraucher über eine immer bessere beziehungsweise neue Qualität der Bandansagen bei Gewinnspielanrufen berichten. Neuerdings scheinen die Anrufautomaten auf Antworten der Verbraucher zu „reagieren“. Während Gewinnspielanrufe in der Vergangenheit – etwa durch „Friedrich von Haber“ – eindeutig als Bandansagen zu identifizieren waren, geben Verbraucher nun an, erst im Gesprächsverlauf zu merken, dass sie es mit einer Bandansage zu tun haben. Ein solches Beispiel war zum Beispiel der Anruf eines Automaten, der sich als „Erich Frankenberg“ vorstellte und mitteilte, dass in einem Gewinnspiel ein PKW im Wert von 45.000 Euro gewonnen wurde. Verbraucher wurden aufgefordert, eine Telefonnummer anzurufen, um dort einen Gewinncode anzugeben – dies sei für den Abruf des Gewinns erforderlich.

2. Welche Altersgruppe nutzt das Beschwerde-Angebot?

Hauptsächlich Personen im Alter zwischen 30-65 beschwerten sich über unerlaubte Telefonwerbung. Von den insgesamt 40.754 Beschwerden entfielen 19.868 Beschwerden – 48,8 Prozent – auf diese Altersgruppe. Auf die Gruppe der über 65-Jährigen entfielen immerhin noch 34,9 Prozent der eingegangenen Beschwerden.

Abb. 4 Altersstruktur in absoluten Zahlen

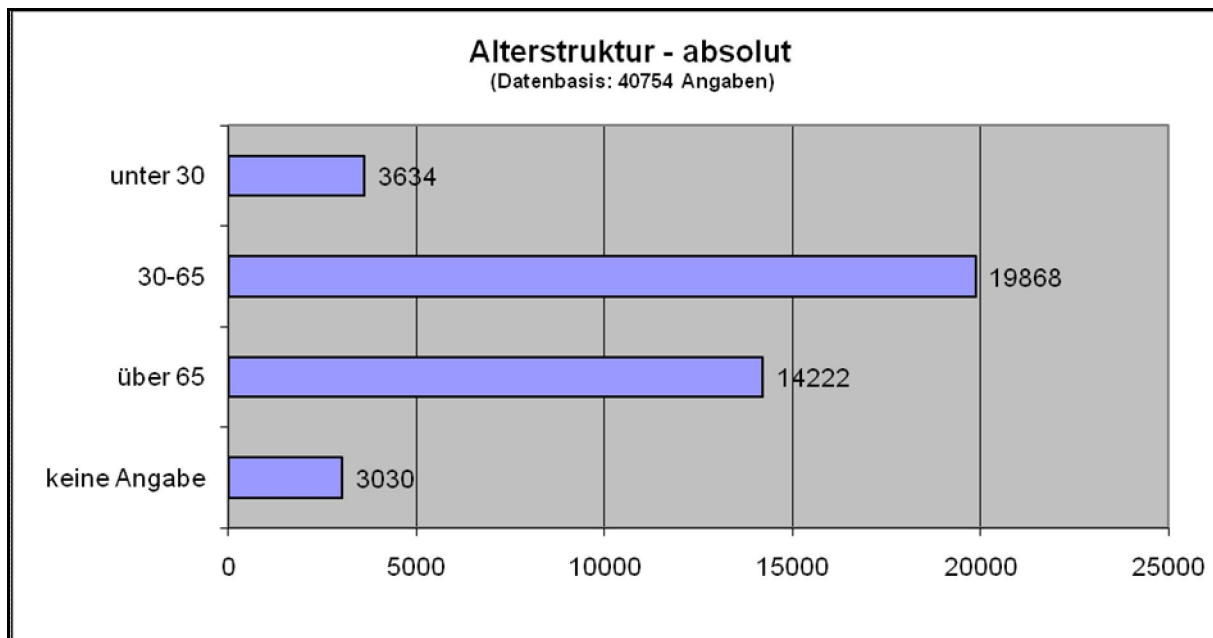
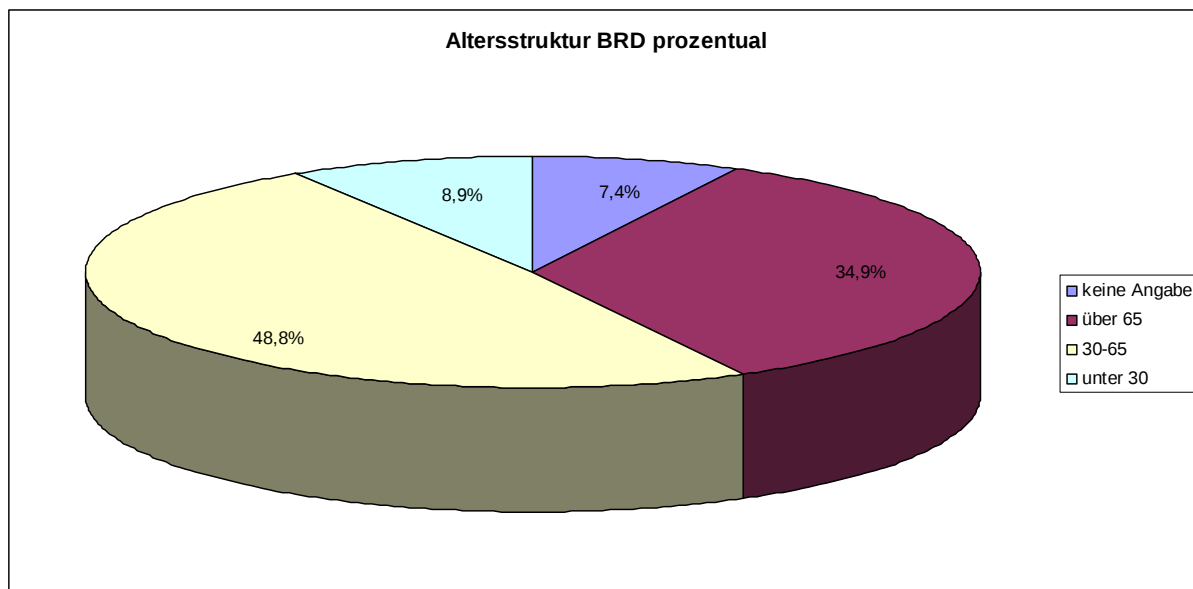


Abb. 5 Altersstruktur in prozentualen Werten



3. Waren Sie mit dem Anruf einverstanden?

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.

32.299 (79,3 Prozent) haben angegeben, mit dem Werbeanruf nicht einverstanden gewesen zu sein. 2696 (6,6 Prozent) gaben „weiß nicht“ an; 5353 (13,1 Prozent) machten keine Angaben. Bemerkenswert: Mit dem Anruf einverstanden gewesen zu sein, haben lediglich 406 Verbraucher (1,0 Prozent) angegeben (!).

4. Wurde die Rufnummer angezeigt?

Seit der Gesetzesänderung im Jahr 2009 dürfen Unternehmen bei Werbeanrufen ihre Rufnummer nicht mehr unterdrücken.

Die Frage „Wurde die Rufnummer angezeigt?“ beantworteten insgesamt 21.602 Verbraucher (53,0 Prozent) mit „Ja“. Mit „Nein“ antworteten 9004 Verbraucher (22,1 Prozent), mit „weiß nicht“ 8327 (20,4 Prozent). Keine Angaben machten 346 Personen (4,5 Prozent). Das bedeutet, in mindestens 22,1 Prozent der Fälle wurde das Verbot der Rufnummernunterdrückung missachtet. Die relativ hohe Quote „weiß nicht“ erklärt sich zum einen daraus, dass Verbraucher nicht darauf geachtet haben (z.B. weil sie „überrumpelt“ wurden), zum anderen haben – häufig ältere Verbraucher – kein Telefon mit Display, sodass nicht ersichtlich ist, ob die Rufnummer übertragen wurde oder nicht.

Fazit: Das Ziel, die Verfolgbarkeit der unerlaubten Telefonwerbung zu vereinfachen, ist durch das Verbot der Rufnummernunterdrückung nicht erreicht worden. Dies liegt insbesondere auch daran, dass die übermittelte Rufnummer sehr leicht von den Anrufern abgeändert werden kann. Auch eine Übermittlung der Rufnummer führt damit in vielen Fällen nicht zu der eindeutigen und schnellen Identifizierung des Anrufers.

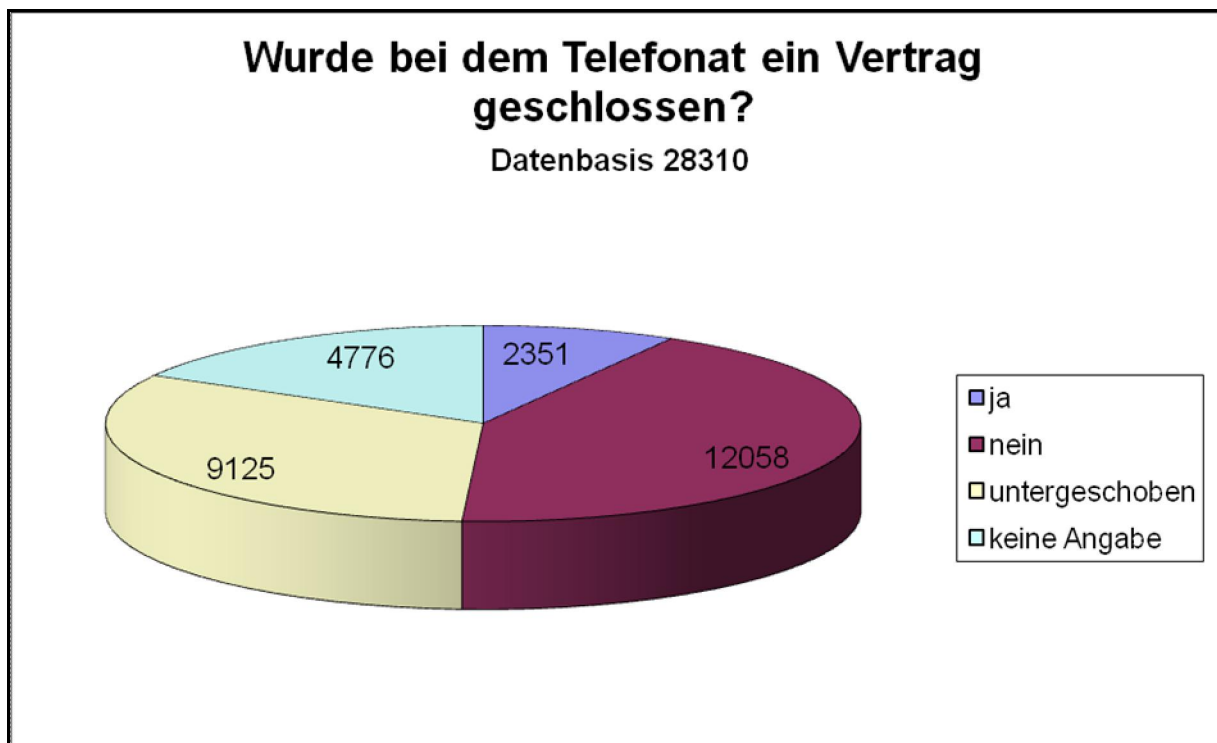
5. Sollte eine kostenpflichtige Rufnummer zurückgerufen werden?

In 7.880 Fällen – also in 19,3 Prozent der Fälle - wurde angegeben, dass eine 0900er bzw. 0137er Nummer angerufen werden sollte; in 25.979 – 63,7 Prozent - wurde die Frage verneint. Die meisten Fälle, in denen kostenpflichtige Rufnummern zurückgerufen werden sollten, sind solche in denen den Verbrauchern gegenüber der Gewinn eines Sach- oder Geldpreises behauptet und die „Abholung“ dieses Gewinnes an den Rückruf einer kostenpflichtigen Rufnummer geknüpft wird (siehe auch unter Kapitel 1.).

Zwar kann die Bundesnetzagentur 0900er Rufnummern abschalten und Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote verhängen, dies hält Unternehmen aber nicht ab, mit neuer Rufnummer und alter Masche die unerlaubte Telefonwerbung fortzuführen.

6. Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

Diese Frage wurde nur im Rahmen der persönlichen Beratung in den Beratungsstellen gestellt, da hier auf das juristische Fachwissen der Beratungskräfte zurückgegriffen wurde (keine Online-Beschwerden). Insgesamt wurden in den Beratungsstellen 28.310 Beschwerden gemeldet. In 42,6 Prozent der Fälle (12.058) kam es nicht zum Vertragsabschluss, in 16,9 Prozent der Fälle (4.776) konnte keine exakte Aussage getroffen werden. In 8,3 Prozent der Fälle (2.351) haben die Verbraucher einen Vertrag bewusst abgeschlossen, in 32,2 Prozent der Fälle (9.125) kam es zu einem Vertragsabschluss, obwohl die Verbraucher angaben, keinen Vertrag abgeschlossen zu haben.



Konzentriert man die Betrachtung ausschließlich auf die 11.476 Fälle („Ja“ plus „untergeschoben“), in denen es zu einem Vertragsabschluss gekommen ist, erhält man eine Einschätzung zur Quote untergeschobener Verträge. Untergeschoben sind Verträge laut Annahme dann, wenn der Anrufer das Zustandekommen eines Vertrages behauptet, aus Sicht des Verbrauchers jedoch kein Vertrag geschlossen wurde.

Auf Grundlage der Erhebung wird deutlich, dass lediglich ein Fünftel der Vertragsabschlüsse (2.351) bewusst von den Verbrauchern zustande gekommen sind. In rund 80 Prozent der Fälle (9.125), in denen es zu einem Vertragsabschluss gekommen ist, lag nach Aussage der Verbraucher und Einschätzung der Beratungskräfte keine Einwilligung vor. Die Quote der untergeschobenen Verträge liegt somit bei rund 80 Prozent.

Viele Verbraucher erhielten Bestätigungsschreiben über angeblich am Telefon geschlossene Verträge oder es erfolgten Kontoabbuchungen wegen angeblich fälliger Mitgliedsbeiträge. Zum Teil wurden Telefongespräche auch so zusammen geschnitten, dass ein „Ja“ des Verbrauchers zu einer unverfänglichen Frage als Annahme eines Vertrages ausgelegt und der Vertragsschluss somit angeblich bewiesen wird.

Stuttgart/ Berlin, 14.07.2010