

Hier schützt nun der Staat: Ein neuer Anbieter kann den alten Vertrag nur dann für den Kunden kündigen, wenn er eine schriftliche Kündigungserklärung oder eine schriftliche Vollmacht des Kunden hat.

Was tun, wenn man Werbeanrufe erhält?

Sollten Sie Werbeanrufe erhalten, obwohl Sie dazu Ihr Einverständnis nicht gegeben haben, notieren Sie:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs,
- Name des Anrufers und die Rufnummer,
- Name des Unternehmens, in dessen Auftrag der Anruf erfolgt,
- Grund des Anrufs.

Diese Informationen leiten Sie weiter zusammen mit:

- einer Erklärung, sich nicht vorher einverstanden erklärt zu haben, von der Firma angerufen zu werden,
- dem Einverständnis, dass die Verbraucher-/die Wettbewerbszentrale gegen die anrufende Firma in Bezug auf den geschilderten Anruf vorgeht,
- Ihren eigenen Kontaktdaten (Name, Adresse und Telefonnummer)

an die örtliche Verbraucherzentrale oder an die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs. Diese Einrichtungen können die erforderlichen juristischen Schritte einleiten.

Sie können auch die Bundesnetzagentur informieren. Denn sie ist bei unerlaubten Werbeanrufen oder bei Rufnummernunterdrückung die zuständige Bußgeldbehörde. Sie kann ebenso gegen unerwünschte Anrufe mit Bandansagen und Rufnummernmissbrauch vorgehen.

Damit es gar nicht so weit kommt

Wer keine Werbeanrufe haben möchte, für den sollte Datensparsamkeit oberstes Gebot sein. Das heißt:

- Lassen Sie sich auf Werbeanrufe nicht ein, wenn Sie sich gestört fühlen. Zur Not einfach den Hörer auflegen!
- Geben Sie bei jedem Vertragsabschluss nur die hierzu tatsächlich notwendigen Daten an.
- Stimmen Sie der Nutzung Ihrer Telefonnummer zu Werbezwecken nicht zu. Ein einmal gegebenes Einverständnis können Sie jederzeit – auch telefonisch – widerrufen.
- Geben Sie niemals Ihre Kontonummer am Telefon preis, wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen.
- Auch bei der Teilnahme an Rabattkartensystemen sollten Sie die Klausel zur Einwilligung in die Datenverwertung zu Werbezwecken streichen.

Weitere Informationen finden Sie bei

www.bundesjustizministerium.de
www.bundesverbraucherministerium.de
www.vzbv.de (Verbraucherzentrale Bundesverband)
www.bundesnetzagentur.de
www.bundesregierung.de

Herausgeber

Presse- und Informationsamt der
Bundesregierung, 11044 Berlin

Druck

DDC BPA

April 2009

Bildnachweis

AP / Sarbach (Titel), picture-alliance (Seite 2)



Die
Bundesregierung

Mehr Schutz für Verbraucher am Telefon und im Internet



Tatort „Telefon“ – mehr Schutz für Verbraucher

Das kennt fast jeder: Das Telefon klingelt und ein Anrufer lockt mit Gewinnspielen oder Meinungsumfragen. Dies ist oft jedoch nur ein Vorwand, um neue Telefonatarife, Versicherungen, Reisen oder Geldanlagen anzubieten.

Vielen Verbrauchern passiert es auch, dass sie Tage nach einem solchen Telefonat eine „Auftragsbestätigung“ im Briefkasten finden, obwohl sie während des Werbeanrufs gar keinen Vertrag abgeschlossen haben.

„Cold calling“ – Verbraucherinnen und Verbraucher ohne deren Einwilligung zu Werbezwecken anzurufen, ist schon lange untersagt. Das Verbot wird jedoch oft ignoriert. Deswegen hat die Bundesregierung den Verbraucherschutz jetzt deutlich verstärkt.

Schwarze Schafe haben es künftig schwerer

In der Vergangenheit konnten unerwünschte Anrufer zwar auf Unterlassung und Schadensersatz verklagt werden. Das war aber oft aufwändig: War die Telefonnummer unterdrückt, ließ sich der Anrufer nicht leicht ermitteln.

Manche Firmen berufen sich bei ihren Werbeaktionen auch auf angebliche Einwilligungen, die – wenn überhaupt – jedoch in einem völlig anderen Zusammenhang gegeben wurden.

Deswegen gilt nun:

- Für Verstöße gegen das Verbot der unerlaubten Telefonwerbung werden künftig Geldbußen von bis zu 50.000 Euro fällig.
- Außerdem ist ein Werbeanruf nur zulässig, wenn der Angerufene vorher ausdrücklich erklärt hat, Werbeanrufe erhalten zu wollen.

- Wer bei Werbeanrufen seine Rufnummer unterdrückt, muss mit einer Geldbuße von bis zu 10.000 Euro rechnen.



Auch im Internet haben Verbraucher künftig mehr Rechte

Das letzte Wort sprechen Sie!

Wer nach einem Werbeanruf plötzlich eine neue Zeitschrift in seinem Briefkasten findet oder unfreiwillig Lottokunde wird, kann sich nun besser wehren:

Bei Abos über Zeitungen oder Zeitschriften sowie bei Lotterie- und Wett-Dienstleistungen hat man nun – wie bei fast allen Verbraucherverträgen, die am Telefon, online oder per E-Mail geschlossen werden – das Recht, innerhalb von zwei Wochen den zugrunde liegenden Vertrag zu widerrufen.

Die Frist läuft frühestens ab dem Moment, in dem der Verbraucher über sein Recht auf Widerruf in Textform (z.B. als E-Mail oder Fax) informiert wurde. Erhält er die Widerrufsbelehrung in Textform erst nach Vertragsschluss, beträgt die Frist sogar einen Monat.

Der Widerruf muss in Textform oder durch Rücksendung der gelieferten Sache erfolgen und braucht nicht begründet zu werden. Ein Fax oder eine E-Mail genügen. Um die Frist zu wahren, genügt der rechtzeitige Versand des Schreibens. Allerdings muss man Inhalt, rechtzeitige Absendung und den Zugang bei der Firma beweisen können.

Keine Belehrung – kein rechtsbeständiger Vertrag

Sie erhalten schon seit Wochen Rechnungen, z.B. von einem neuen Telefon-Anbieter? Wenn Sie den Vertrag dazu per Telefon oder im Internet abgeschlossen haben, können Sie ihn trotzdem widerrufen – sofern Sie nicht schriftlich über Ihr Widerrufsrecht belehrt wurden. Dies gilt auch dann, wenn Sie bei Abschluss des Vertrags ausdrücklich zugestimmt haben, dass der Anbieter schon mit der Dienstleistung beginnen kann.

Wenn Sie einen solchen Dienstleistungsvertrag widerrufen, müssen Sie die bis dahin erbrachte Leistung nur unter folgenden Voraussetzungen bezahlen:

- das Unternehmen hat vorher auf die Pflicht zum sogenannten Wertersatz hingewiesen und
- Sie haben dennoch zugestimmt, dass der Unternehmer schon vor Fristende beginnen kann, den Vertrag auszuführen.

Das heißt: Ein Unternehmen, das Verträge einfach „unterschiebt“, wird künftig auf den Kosten sitzen bleiben.

Kündigung von Telefon, Strom, Gas durch Dritte nur schriftlich

Für Telefon, Strom oder Gas schließen wir in der Regel langfristige Verträge ab, bei denen monatlich oder in größeren Abständen abgerechnet wird. Gerade bei diesen „Dauerschuldverhältnissen“ sind Werbeanrufe verbreitet.

Oft versprechen Werbeanrufer dabei viel günstigere Tarife als andere und wollen sich um den Wechsel vom Altanbieter zur neuen Firma kümmern. War es in der Vergangenheit so, dass der neue, vermeintlich günstigere Tarif viel teurer war, konnte der Verbraucher bei Widerruf des neuen Vertrags nicht zum alten Vertrag zurückkehren, weil der gekündigt war.