

## Ein unerwünschter Werbeanruf?

So gehen Sie vor: Stellen Sie auf die erste Frage gleich folgende Gegenfragen.

1. Mit wem spreche ich bitte? Wie ist Ihr Name?
2. Für welches Unternehmen rufen Sie an? (Im Zweifel bitte buchstabieren lassen.)
3. Was ist der Grund Ihres Anrufs?
4. Notieren Sie danach bitte Datum und Uhrzeit des Anrufs:
5. Haben Sie sich im Vorfeld einverstanden erklärt, von diesem Unternehmen angerufen zu werden?  
 Ja    Nein    Ich weiß nicht

### So können Sie zum Abschluss des Gespräches reagieren:

Ihnen liegt **kein Einverständnis** von mir vor? Dann darf ich Sie darauf hinweisen, dass Ihr Anruf unerwünscht ist. Ich fordere Sie auf, meine von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten umgehend zu löschen. Ich werde die Einleitung eines wettbewerbsrechtlichen Verfahrens gegen Ihre Firma veranlassen. Zudem behalte ich mir eine Unterlassungsklage gegen Sie vor. Auf Wiederhören.

Ihnen liegt **mein Einverständnis** vor? Dann darf ich Sie darauf hinweisen, dass Ihr Anruf unerwünscht ist. Ich fordere Sie auf, meine von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten zu löschen, und untersage jegliche weitere Nutzung. Auf Wiederhören.

### Beratungszentrum Bremen

Altenweg 4, 28195 Bremen

Tel. (0421) 160 77 7

Fax (0421) 160 77 80

eMail:

info@verbraucherzentrale-bremen.de

### Beratungsstelle Bremerhaven

Hafenstr. 117, 27576 Bremerhaven

Tel. (0471) 26194

Fax (0471) 207000

eMail:

infobhv@verbraucherzentrale-bremen.de

verbraucherzentrale

Bremen

verbraucherzentrale

Bremen

**Kein Abschluss  
unter dieser  
Nummer!**

**Unerbetene Werbeanrufe.  
Wir haben was dagegen.**

Impressum: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropsstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.,  
gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz | Stand: 06.2006

Einmaliges  
Angebot!

Sie haben  
gewonnen!

Super-  
günstig!

Unbekannt



**Kennen Sie das: Ihr Telefon klingelt, und eine freundliche Stimme verspricht Ihnen Gewinne, eine Traumreise oder günstige Telefonatarife?**

## **Im Grundsatz gilt: Unerbetene Telefonwerbung ist unzulässig und wettbewerbswidrig.**

Nur wenn Sie als Kunde Ihr Einverständnis zur Nutzung Ihrer Daten gegeben haben, dürfen Sie zu Werbezwecken angerufen werden. Dieses Einverständnis kann ausdrücklich, mit einer Bitte um telefonische Informationen, oder stillschweigend, z. B. für Nachfragen im Rahmen eines konkreten Vertrages, erteilt werden.



**Telefonwerbung ohne vorheriges Einverständnis ist als unzumutbare belästigende Werbung wettbewerbswidrig und verboten. Grund: Sie verstößt gegen das Verbot unlauterer Werbung. Verbraucherzentralen können diese unlautere Werbung abmahnen.**

Wenn Sie sich gegen unerwünschte Anrufe mit Bandansagen wehren wollen, können Sie sich an die Bundesnetzagentur wenden. Nähere Informationen unter: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



**Unseriöse Anbieter versuchen immer wieder, dieses Verbot zu umgehen, indem sie das Einverständnis des Verbrauchers konstruieren. Hier gilt:**



Wer um Informationsmaterial bittet, gibt noch kein Einverständnis, zu Werbezwecken angerufen zu werden.



Kunden, die bereits ein Produkt bei einer Firma erworben haben, dürfen von ihr ohne ausdrückliches Einverständnis nicht angerufen werden, wenn ihnen ein weiteres Produkt verkauft werden soll. Dies gilt z. B. auch, wenn schriftlich der Anruf eines Vertreters angekündigt wird.



Es reicht nicht aus, dem Verbraucher auf einem Bestellschein eine Einverständniserklärung quasi „unterzuschieben“ – selbst wenn das Formular den Hinweis auf eine Streichung der Passage enthält. Um aber Missverständnisse von vornherein zu vermeiden, sollten Sie nie Ihre Telefonnummer auf Werbeantwortkarten angeben.

## **Woher haben die Firmen meine Telefonnummer?**

Es gibt Unternehmen, die Adressen vermieten oder verkaufen. Hierfür werden z. B. öffentlich zugängliche Quellen systematisch ausgewertet. Prüfen Sie daher genau, welche Ihrer privaten Daten Sie an wen weitergeben.

## **Schutz vor unerbetener Telefonwerbung**



Anrufe zu Werbezwecken sind kaum zu verhindern. Sie sollten daher bereits bei der Weitergabe Ihrer Telefonnummer sehr zurückhaltend sein. So sollte die eigene Rufnummer z. B. nicht bei jedem Gewinnspiel angegeben werden.



Gegen den Telefonwerber haben Sie wegen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts einen individuellen Unterlassungsanspruch, der vor Gericht eingeklagt werden kann. Aber Vorsicht: Dies gilt nur für zukünftige Verstöße und kostet zunächst Ihre Zeit und Ihr Geld.



Sie können von Ihrem Widerspruchsrecht nach dem Bundesdatenschutzgesetz Gebrauch machen und dem Werber die Verwendung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken untersagen.



Informieren Sie Ihre Verbraucherzentrale über die Werbeanrufe. Mit Hilfe Ihrer Angaben kann sie gegen die Firmen wettbewerbsrechtlich vorgehen und diese auffordern, unerbetene Anrufe künftig zu unterlassen. Erklärt sich die Firma dazu nicht bereit, setzen die Verbraucherzentralen diesen Anspruch auch gerichtlich durch.



## **Sie haben sich auch schon über einen lästigen Werbeanruf geärgert?**

Stellen Sie beim nächsten Anruf Gegenfragen und helfen Sie uns als Verbraucherzentrale, gegen die Firmen vorzugehen.

### **Wichtig:**

Beharren Sie auf Ihren Fragen. Fragen Sie nach, wenn der Anrufer nicht antworten will. Sie wollen schließlich wissen, mit wem Sie es zu tun haben, wer Sie anruft.