



13.09.2007

<http://www.heute.de/ZDFheute/inhalt/10/0,3672,7004394,00.html>

Bei Anruf - Vertrag!

Telefonwerbung im Visier von Politik und Verbraucherschutz

Ein neues Gesetz soll ab Mitte 2008 die Verbraucher besser vor unlauterer Telefonwerbung schützen. Verbraucherschützer fordern ein Verbot von Vertragsabschlüssen bei unerwünschten Werbeanrufen.



AP

Viele Kunden fühlen sich belästigt

Wer kennt das nicht: Das Telefon klingelt, man erwartet eigentlich den Anruf eines Bekannten, es meldet sich aber eine fremde Stimme oder gar ein Automat, der einem zu einem Gewinn gratuliert - oder zur Teilnahme an einer Umfrage auffordert. In Wirklichkeit soll man aber am Telefon etwas kaufen. Unerwünschte Werbeanrufe haben stark zugenommen. Auf der an diesem Donnerstag stattfindenden Konferenz der Verbraucherschutzminister von Bund und Ländern in Baden-Baden steht das Thema ganz oben auf der Tagesordnung.

INFOBOX

"Telefonverträge erfordern aktive Bestätigung"

Der baden-württembergische Verbraucherschutzminister Peter Hauk (CDU) hat sich für strengere Regeln bei der Telefonwerbung ausgesprochen als von Bundesjustizministerin Brigitte Zypries (SPD) geplant. Telefonwerbung sei illegal, sagte Hauk am Donnerstag im ZDF-"Morgenmagazin". Am Telefon geschlossene Verträge müssten als gegenstandslos angesehen werden, solange sie nicht aktiv vom Verbraucher bestätigt würden.

Auch nach Ansicht von SPD-Fraktionsvize Ulrich Kelber sollen durch unerlaubte Telefonwerbung zustande gekommene Verträge von vornherein unwirksam sein. Hauk sagte, es müsse klar sein, dass der, der ein illegales Geschäft betreibt, "mit seinem Geschäftsgefahren keine wirksamen Verträge abschließen" könne. Hier springe Zypries zu kurz.

Verbraucher fühlen sich belästigt

Eigentlich war so ein Call-Center ja mal eine gute Idee. Kunden sollten mit ihren Fragen, Problemen oder Reklamationen sofort auf einen kompetenten Ansprechpartner treffen, der ihnen weiterhilft. Doch viele Call-Center drehen den Spieß um und belästigen immer mehr die Verbraucher, rufen wahllos Nummern an oder arbeiten gekaufte Adresslisten ab.

Besonders beliebte Opfer sind ältere Menschen, denn sie sind oft zu

vertrauensselig und leicht zu überreden. Fast eine Million Werbeanrufe pro Tag treiben die Verbraucher in den Wahnsinn. Viele davon sind illegal, weil sie ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen vorgenommen werden. Die Verbraucherzentralen warnen vor den Verlockungen und Tricks der Anrufer: "Es geht aber vor allem darum, ein schnelles "Ja" am Telefon zu bekommen. Damit ist der Vertrag geschlossen und gültig - und viele Verbraucherinnen und Verbraucher wissen dann auch nicht mehr, wie sie aus einem solchen Vertrag rauskommen können", erklärt Gerd Billen von der Verbraucherzentrale Bundesverband.

Ordnungsgelder schrecken nicht ab

Sogar ein Vertrag, der durch einen illegalen Anruf zustande kommt, ist gültig. Oft, aber nicht immer lässt er sich anfechten oder widerrufen. In den Verbraucherzentralen häufen sich die Beschwerden über unerwünschte Werbeanrufe zu tausenden. Eine regelrechte Schlacht mit Klagen, Abmahnungen und Unterlassungserklärungen tobt. Doch manche "schwarze Schafe" schrecken nicht mal sechsstellige Ordnungsgelder, sie machen einfach weiter. Besonders auffällig: die Lotterie- und Gewinnspielveranstalter und die Telekommunikationsbranche.

Die unliebsamen Anrufe haben nun auch das Interesse der Politiker geweckt. "Es gibt mehr Unterstützung aus der Politik, was damit zusammenhängt, dass viele Politiker selbst merken: Hier wird Schindluder getrieben, hier muss was verbessert werden, und jetzt ist die Justizministerin am Zug", erklärt Gerd Billen. Weitgehend einig ist man sich über höhere Bußgelder, Abschöpfung von Gewinnen und einem Verbot der Rufnummernunterdrückung, damit man "Sündern" leichter auf die Spur kommt.

"Wirtschaftlichen Nährboden entziehen"

Strittig dagegen ist die Frage, ob Verträge, die durch unerlaubte Anrufe zustande kommen, sofort gültig sind. Der baden-württembergische Verbraucherschutzminister Peter Hauk (CDU) fordert daher die schriftliche Bestätigung durch den Angerufenen. "Da bisher schon die bestehenden Sanktionen nicht ausgereicht haben, ist es notwendig, den wirtschaftlichen Nährboden zu entziehen, und das geschieht nur dadurch, indem man an die Verträge herangeht, die dürfen nicht automatisch in Kraft treten", so Peter Hauk.

Dagegen hat sich die Bundesjustizministerin Brigitte Zypries (SPD) am Mittwoch jedoch ausgesprochen. Ein neues Gesetz soll ab Mitte 2008 die Verbraucher besser vor unlauterer Telefonwerbung schützen. Die Ministerin will darin Widerrufsfristen von mindestens 14 Tagen auch bei Verträgen über Glücksspiele oder Zeitschriften verankern. Sie ist aber gegen die Forderung von Verbraucherschützern, dass telefonisch zu Stande gekommene Verträge nur nach schriftlicher Bestätigung wirksam werden sollen.

Nach den Vorstellungen der Bundesregierung soll es außerdem Bußgeldregelungen für nicht vorher ausdrücklich gestattete Telefonwerbung geben. Auch wenn Call-Center ihre Rufnummer unterdrücken, sollen sie mit Bußgeld belangt werden können. Wie sie sich die Verfolgung solcher Täter vorstellt, ließ Zypries allerdings offen. Sie machte deutlich, dass sie das Verbot der Rufnummernunterdrückung nicht als die entscheidende Waffe gegen die schwarzen Schafe ansieht.

Mit Material von dpa und ZDF

© ZDF 2007