



Verbotene Telefonwerbung darf sich für Anbieter nicht lohnen!

Umfrage "Unerlaubte Telefonwerbung"
Vorstellung der Zwischenergebnisse

Erhebungszeitraum: 22. März 2010 bis 30. Juni 2010
Auswertungszeitraum: 1. April 2010 bis 30. Juni 2010

hintergrundinformation

Verbraucherzentrale Hessen e.V.
Große Friedberger Straße 13-17
60313 Frankfurt am Main



Verbotene Telefonwerbung

Trends und Tendenzen der Umfrageergebnisse der VZ Hessen

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 von bundesweit ca. 60.000 Beschwerden jährlich aus.¹ In diesem Jahr haben die Verbraucherzentralen über unterschiedliche Kanäle eingegangene Verbraucherbeschwerden gesammelt und analysiert. Dabei wurden seit Ende März 2010 bereits 40.754 Beschwerden registriert. Ein Rückgang der Beschwerdeflut ist also nicht ersichtlich.

In der Verbraucherzentrale Hessen gingen im Auswertungszeitraum vom 01.04.2010 bis 30.06.2010, also in einem Zeitraum von drei Monaten, insgesamt 1.830 Beschwerden ein. Diese setzen sich zusammen aus:

- 555 Online-Beschwerden (30,33 Prozent)
- 1.275 persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden in den Beratungsstellen und der Geschäftsstelle Frankfurt (69,67 Prozent).

Die Verbraucherzentrale Hessen hat mit der Erfassung der Online-Beschwerden am 22.03.2010 begonnen – diese Beschwerden werden weiter bis Ende des Jahres gesammelt und ausgewertet. Persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden wurden ausschließlich über drei Monate – vom 01.04.2010 bis 30.06.2010 – ausgewertet. Die Anzahl der bislang eingegangenen Beschwerden beläuft sich auf 2.173.

¹ Laut Begründung zum Regierungsentwurf des Gesetzes zur Bekämpfung der unerlaubten Telefonwerbung



Abb. 1 Gesamtübersicht der Auswertungskriterien:

VZ Hessen				
Beschwerden nach Themen	01.04.10-30.06.10		01.04.10-30.06.10	
	Hessen		Gesamt	
Energieversorgung	28	1,5%	393	1,0%
Es hat lediglich geklingelt	94	5,1%	3060	7,5%
Geldanlage/Versicherungen/Banken	34	1,9%	612	1,5%
Gewinnspiel/Lotterie	1262	69,0%	26988	66,2%
Sonstiges	177	9,7%	5256	12,9%
TK-Anbieter/Internetdienste	201	11,0%	2619	6,4%
Zeitungen/Zeitschriften	34	1,9%	1529	3,8%
Gesamt	1830	100,0%	40754	99,3%

Beschwerden nach Alter	Hessen		Gesamt	
	Unter 30 Jahre	240	13,1%	3634
30 bis 65 Jahre	1039	56,8%	19868	48,8%
über 65 Jahre	544	29,7%	14222	34,9%
Keine Angabe	7	0,4%	3030	7,4%
Gesamt	1830	100,0%	40754	100,0%

War der Verbraucher mit dem Anruf einverstanden?	Hessen		Gesamt	
	Ja	18	1,0%	406
Nein	1753	95,8%	32299	79,3%
Weiß nicht	58	3,2%	2696	6,6%
Keine Angabe	1	0,1%	5353	13,1%
Gesamt	1830	100,0%	40754	100,0%

hintergrundinformation



Wurde die Rufnummer angezeigt?

	Hessen		Gesamt	
Ja	929	50,8%	21602	53,0%
Nein	612	33,4%	9004	22,1%
Weiß nicht	287	15,7%	8327	20,4%
Keine Angabe	2	0,1%	1821	4,5%
Gesamt	1830	100,0%	40754	95,5%

Sollte eine kostenpflichtige Nr. zurückgerufen werden?

	Hessen		Gesamt	
Ja	431	24,3%	7880	19,3%
Nein	1290	72,7%	25979	63,7%
Keine Angabe	54	3,0%	6895	16,9%
Gesamt	1775	100,0%	40754	100,0%

Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

	Hessen		Gesamt	
Ja	68	5,8%	2351	8,3%
Nein	551	46,7%	12058	42,6%
Untergeschoben	561	47,5%	9125	32,2%
Keine Angabe	0	0,0%	4776	16,9%
Gesamt	1180	100,0%	28310	

Die Erhebung lässt für die Verbraucherzentrale Hessen die nachfolgenden Interpretationen zu:

1. Beschwerden nach Themen

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

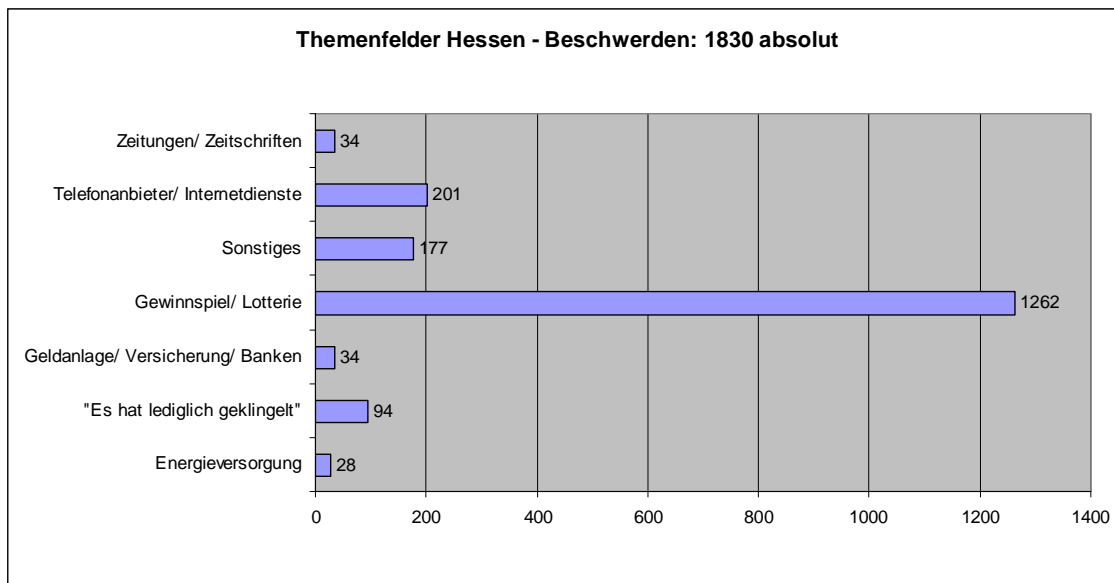
1. Energieversorgung
2. Telekommunikation/Internetdienste
3. Gewinnspiele/Lotterie
4. Geldanlage / Versicherungen/Banken
5. Zeitungsabos
6. „Es hat lediglich geklingelt“
7. Sonstiges



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:

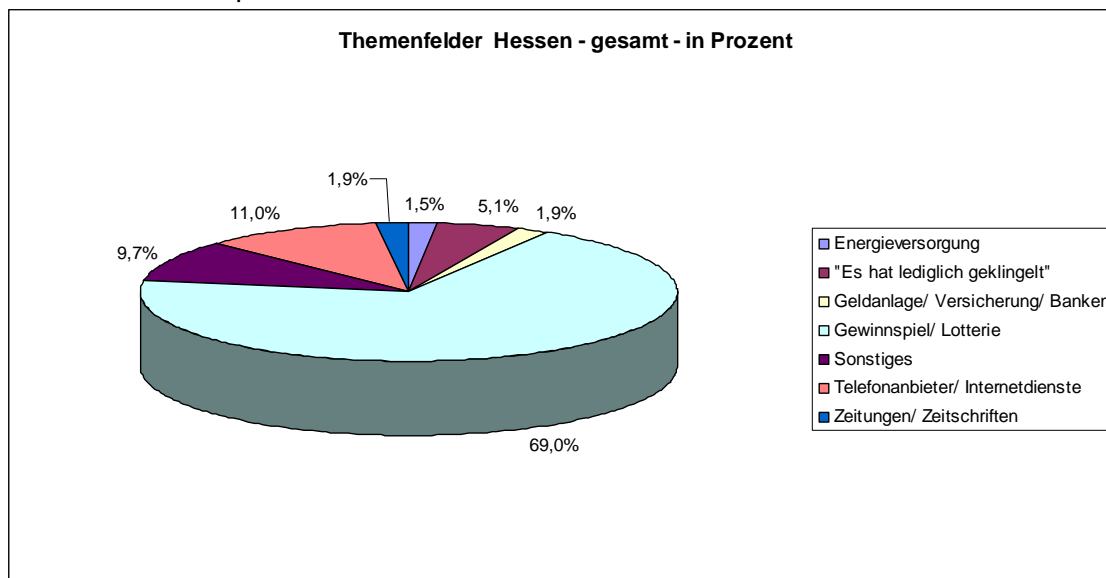
Abb. 2 Themenfelder – absolut



hintergrundinformation



Abb. 3 Themen – prozentual



Die mit Abstand meisten Beschwerden betreffen den Themenbereich Gewinnspiel/Lotterie.

Mit 1.262 Beschwerden machen sie 69 Prozent der Gesamtbeschwerden in Hessen aus. Den zweiten Platz mit 201 (11,0 Prozent) belegt die Kategorie Telefonanbieter/Internetdienste, gefolgt von Anrufen, die der Kategorie „Es hat lediglich geklingelt“ zugeordnet werden: 177 Beschwerden – 9,7 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 und 59,90 Euro monatlich). *Anm.: 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.

hintergrundinformation



Manche Anrufer geben sich auch als Verbraucherschützer (zum Beispiel „Verbraucherschutz Frankfurt – Kündigungsabteilung“) aus, die Verbraucher angeblich vor lästiger Werbung bewahren wollen und die dann nach einem ganz ähnlichen Schema Verträge unterschieben.

Darüber hinaus existiert die Masche, in deren Rahmen Anrufautomaten 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 cirka zwanzigminütige), kostenpflichtige Telefonate verwickelt. Zu einer Auszahlung des behaupteten Gewinnes kommt es dagegen nicht. Auffällig ist hierbei, dass Verbraucher eine immer bessere bzw. neue Qualität der Bandansagen bei Gewinnspielanrufen melden. Neuerdings scheinen die Anrufautomaten sogar auf Antworten der Verbraucher zu „reagieren“. Während Gewinnspielanrufe in der Vergangenheit – zum Beispiel durch „Friedrich von Haber“ oder „Carmen Götz“ – 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 (Mercedes Benz) im Wert von 45.000 Euro gewonnen wurde. Verbraucher wurden aufgefordert unter der Telefonnummer 0900 5124630 anzurufen, um dort einen Gewinncode anzugeben – dies sei für den Abruf des Gewinns erforderlich.

2. Welche Altersgruppe nutzt das Beschwerde-Angebot?

Insgesamt wurden 1830 Beschwerden auf das Alter der Verbraucher hin ausgewertet. Hauptsächlich Personen im Alter zwischen 30-65 nutzten das Angebot, unerlaubte Telefonwerbung an die Verbraucherzentrale Hessen zu melden. Es entfielen 1.039 Beschwerden – also knapp 57 Prozent – auf diese Altersgruppe. Ebenfalls „meldungsstark“ ist die Gruppe der über 65-jährigen mit immerhin noch 29,7 Prozent der eingegangenen Beschwerden.



Abb. 4 Altersstruktur in absoluten Zahlen

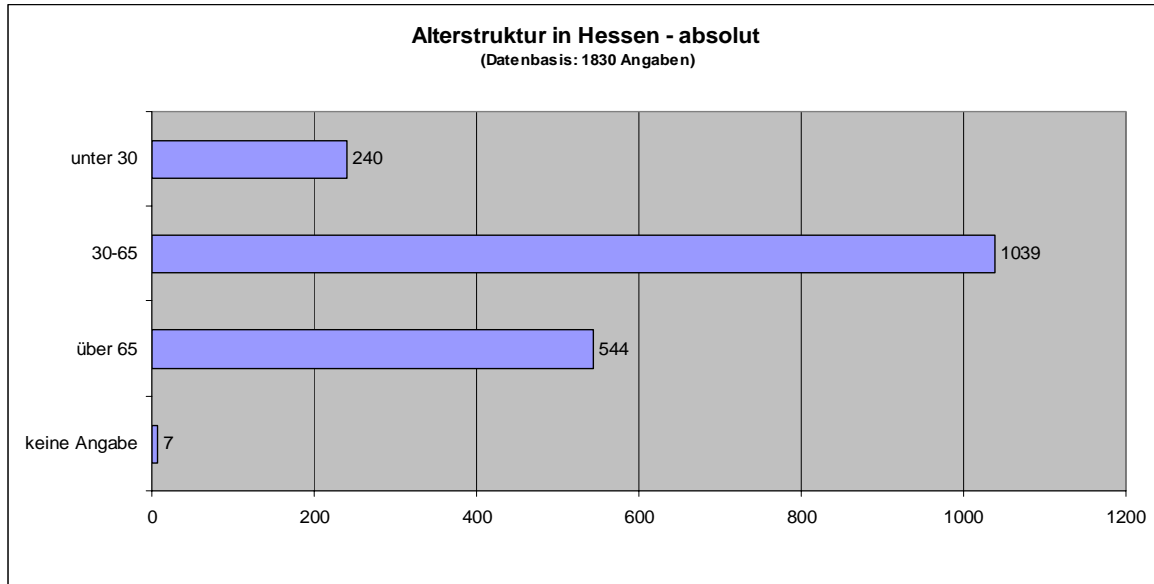
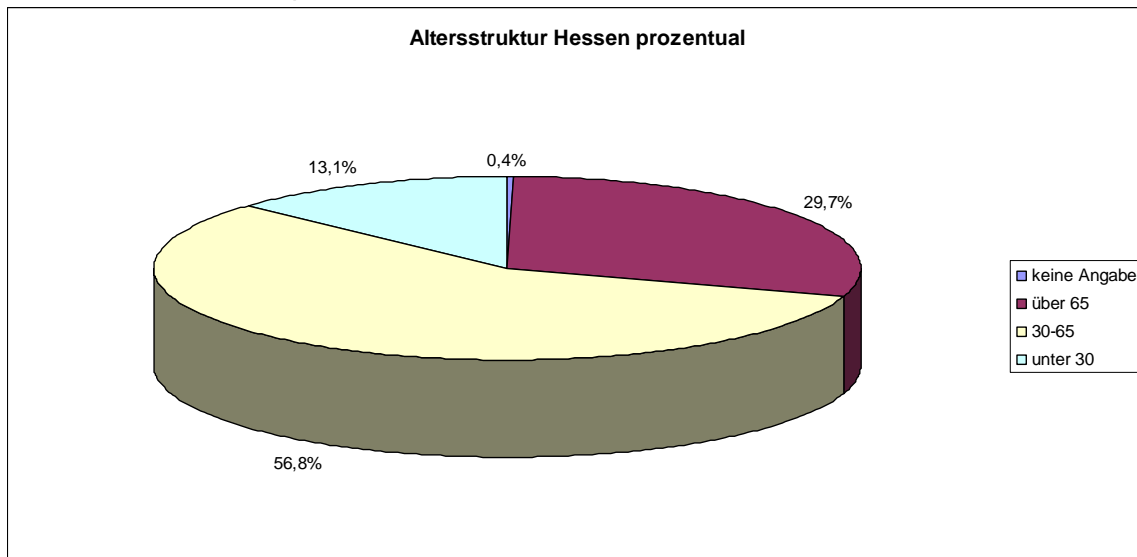


Abb. 5 Altersstruktur in prozentualen Werten



hintergrundinformation



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.

1753 (95,8 Prozent) haben angegeben, mit dem Werbeanruf nicht einverstanden gewesen zu sein. 58 (3,2 Prozent) gaben „weiß nicht“ an; 1 (0,1 Prozent) machte keine Angaben. Explizit angegeben, mit dem Anruf einverstanden gewesen zu sein, haben lediglich 18 der Verbraucher (1,0 Prozent).

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 929 Verbraucher mit „ja“. Mit „nein“ antworteten 612, mit „weiß nicht“ antworteten 287 Verbraucher. Keine Angaben machten 2 Personen. Das bedeutet, in mindestens 33,4 Prozent der Fälle das Verbot der Rufnummernunterdrückung missachtet wurde. Die relativ hohe Quote „weiß nicht“ erklärt sich zum einen daraus, dass Verbraucher nicht darauf geachtet haben (zum Beispiel, weil sie „überrumpelt“ wurden), zum anderen haben – häufig ältere Verbraucher – kein Telefon mit Display, so dass nicht ersichtlich ist, ob die Rufnummer übertragen wurde oder nicht.

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?

Diese Frage wurde von 1.775 Verbrauchern beantwortet. In 431 Fällen (24,3 Prozent) wurde angegeben, dass eine 0900er bzw. 0137er Nummer angerufen werden sollte; in 1.290 Fällen (72,7 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 oben unter Ziffer 1.).



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

6. Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen bzw. untergeschoben?

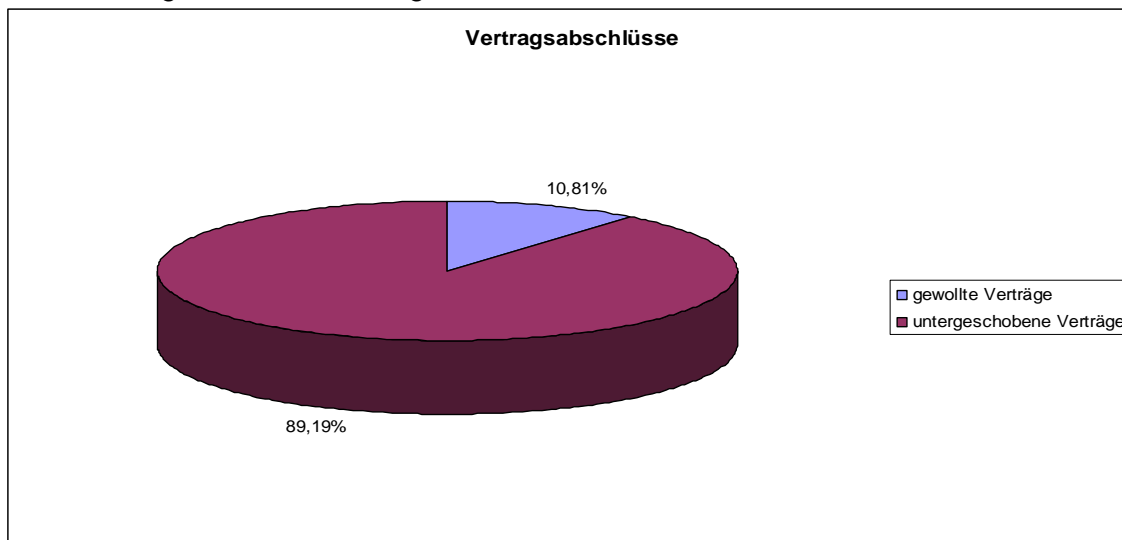
Diese Frage wurde nur in den Beratungsstellen bei der persönlichen Beratung gestellt, da hier auf das juristische Fachwissen der Beratungskräfte zurückgegriffen werden konnte.

Bei den in den Beratungsstellen insgesamt 1.180 gemeldeten Beschwerden lagen in 629 Fällen Vertragsabschlüsse vor. Davon waren 68 gewollt. 561 Verträge wurden als „untergeschoben“ angegeben. Die Quote derer, denen ein Vertrag untergeschoben wurde, liegt damit bei gut 89 Prozent. Hochgerechnet auf die Gesamtzahl der eingegangenen Beschwerden halten wir diese Quote für durchaus repräsentativ. Bundesweit liegt die Quote der untergeschobenen Verträge bei 79,51 Prozent (ausgehend von insgesamt 11.476 im Erfassungszeitraum geschlossener Verträge waren dies 9.125 untergeschobene und lediglich 2.351 gewollte Verträge – siehe Übersicht auf Seite 2).

Untergeschoben sind Verträge vor allem dann, wenn der Anrufer das Zustandekommen eines Vertrages behauptet, aus der Sicht des Verbrauchers jedoch kein Vertrag geschlossen wurde. Gerade in der Gewinnspielbranche ist dies eine verbreitete Taktik. So erhielten viele Verbraucher Bestätigungsschreiben über angeblich am Telefon geschlossene Verträge oder es erfolgten Kontoabbuchungen wegen angeblich fälliger Mitgliedsbeiträge. Häufig werden 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.



Abb. 7 untergeschobene Verträge



hintergrundinformation