

Unerwünschte Werbung

Der Briefkasten an der Haustür quillt über mit Werbebriefen und kostenlosen Zeitungen. Auch der Posteingang im Email-Programm ist voll mit Mails unbekannter Herkunft und merkwürdigen Inhalten.

Die Flut der Werbezusendungen per Post und Email ist lästig, verursacht zusätzliche Arbeit – man muss den Müll ja entsorgen – und führt manchmal dazu, dass man erwünschte Zusendungen übersieht.

Als besonders belästigend werden Werbeanrufe empfunden. Viele Verbraucher fragen, wie man sich davor schützen kann.

Für Verbraucher gibt es eine ganze Reihe von Maßnahmen, wie man individuell die Flut zumindest eindämmen kann. Die Verbraucherzentralen versuchen außerdem über ihren Bundesverband (vzbv) Politik und Gesetzgebung für diese Probleme zu sensibilisieren und zu erreichen, dass die Einhaltung bestehender gesetzlicher Regelungen mit mehr Nachdruck verfolgt wird.

Wer sich durch unerwünschte Werbung belästigt fühlt, muss nicht resignieren, sondern kann sich wehren:

- Bei unerwünschter Werbung über Spam-E-Mails kann man die Flut durch entsprechende SPAM-Filter begrenzen.
- Bei unerwünschter Werbung durch Postsendungen ist es sinnvoll, sich in die [Robinson-Liste](#) des Deutschen Dialogmarketing-Verbandes eintragen zu lassen. Ein Aufkleber der Verbraucherzentrale „Keine Werbung“ hilft zusätzlich.
- Unerwünschte Werbepost oder Telefonanrufe zu Werbezwecken kann man verringern, in dem die Weitergabe seiner persönlichen Kontaktdaten an Dritte verbietet.
- Bei unerwünschten Anrufen: einfach auflegen. Keinesfalls sollte man persönliche Daten wie zum Beispiel die Bankverbindung herausgeben.

Ausführliche Information

95% der hessischen Verbraucher gaben bei einer nicht repräsentativen Umfrage der Verbraucherzentrale Hessen im Sommer 2006 an, dass sie sich von unverlangt zugesandter Werbung und Werbeanrufen, meistens von Call-Centern, Telefonanbietern oder Finanzdienstleistern, belästigt fühlen. Oft resignieren Verbraucher, wenn sie sich Strategien überlegen, wie sie sich vor unerwünschter Werbung schützen sollen. Gründe dafür sind:

- ein Defizit an konkreten Informationen, wo und wie man sich wehren kann,
- und das Verbrauchern trotz ihres Ärgers über die Unverfrorenheit der Werbung, eine Gegenwehr zu mühsam und zu zeitintensiv erscheint;

- der Eindruck, dass die Folgen einer Gegenwehr diese „Werber“ wenig beeindruckt bzw. belastet.

Unerwünschte Werbung findet statt:

- im Internet durch Spam-Mails,
- im Postverkehr durch Briefe,
- am Telefon,
- per Telefax.

Schmuck, Potenzmittel, Kredite oder Versicherungen: der Ärger mit den Spam-E-Mails

Der Begriff „Spam“ steht ursprünglich für spiced ham, eine Art Dosenfleisch. Er wurde weltberühmt durch einen Sketch der englischen Comedygruppe Monty Python: In einem Café besteht die Speisekarte nur aus Gerichten mit Spam, teilweise haben die Gerichte Spam mehrfach im Namen.

Im Internet bezeichnet man mit dem Ausdruck „Spam“ solche E-Mails, die man unaufgefordert und häufig, manchmal jeden Tag mehrmals, bekommt. Die oft auf Englisch oder in schlechtem Deutsch formulierten Angebote enthalten Werbung für Versicherungen, Schmuck, Potenzmittel, medizinische Tätigkeiten oder Kreditangebote.

82% der hessischen Verbraucher forderten nach einer Umfrage der Verbraucherzentrale Hessen e.V. eine zentrale, wenn möglich, internationale Stelle, die die Verursacher von unverlangt versendeten Massen-E-Mails aufspürt und bestraft. Ein Verbraucher formulierte es so: „Wichtig wäre eine Einrichtung einer zentralen, internationalen Stelle, die die Versender von solchen Mails aufspürt und abstrafft.“

Unverlangt zugesandte E-Mails sind unzulässig. Das hält die Absender jedoch nicht davon ab, mit ihren massenhaft versandten Mails unzählige Verbraucher zu belästigen. Wer sich gegen solche unzulässigen Werbe-E-Mails schützen will, sollte die Anti-Spam-Filter der kostenlosen E-Mail-Dienste, zu denen man zusätzlich einen Spam-Filter einrichten kann, nutzen. Darüber hinaus ist es ratsam, sich einen speziellen Spam-Blocker auf seinem PC zu installieren. Wer gerne im Internet surft, spezielle Dienste wie Chats, Singlebörsen, Diskussionsgruppen nutzt oder Newsletter beantragt, sollte sich hierfür eine zweite E-Mail-Adresse zulegen, die er nur für solche Aktivitäten nutzt. Dies entlastet die „offizielle“ Mail-Adresse etwas von unerwünschten SPAMs.

Weitere Informationen enthält die Internetseite <http://www.verbraucher-gegen-spam.de>.

Pizza-Service, Supermarkt-Angebote, Baumarkt-Eröffnungen: der volle Postkasten durch Briefwerbung

Professionelle Händler, deren Geschäft die Beschaffung von Postadressen ist, sind für die Massenbriefsendungen verantwortlich. Sie bekommen die Adressen über die Kontaktdaten, die Verbraucher angeben, wenn diese z.B. an einem Gewinnspiel teilnehmen, im Versandhandel bestellen oder eine Kunden- bzw. Payback-Karte nutzen. Teilweise gibt es auch so genannte Wohngebietsbegehungen, bei denen die heiß begehrten Adressdaten gesammelt werden.

Wer mit der Weitergabe seiner Daten nicht einverstanden ist, sollte deutlich und entschieden darauf hinweisen. Eine Muster-Formulierung könnte so aussehen: „Ich widerspreche der Nutzung oder Übermittlung meiner Daten für Werbezwecke und für die Markt- oder Meinungsforschung.“ Wenn die Weitergabe der Daten in einem Formular vorgesehen ist, sollten Verbraucher diese Passage streichen.

Verbraucher können sich auch in die [Robinsonliste](#) des Deutschen Dialogmarketing-Verbandes eintragen lassen. Die Unternehmer, die dem Deutschen Dialogmarketing-Verband angegliedert sind, verpflichten sich, die registrierten Verbraucher in keiner Form kommerziell zu kontaktieren. Der Eintrag ist kostenlos.

Wer sich mit einem Briefkastenaufkleber gegen die lästige unerwünschte Werbung zur Wehr setzen will, kann sich in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen einen kostenlosen Aufkleber abholen oder diesen gegen Erstattung der Portokosten bestellen.

„Haben Sie mal kurz eine Minute Zeit?“

Unerwünschte Werbung durch Telefonanrufe

„Kommen unerwünschte Werbeanrufe spätabends und wird man deswegen aus dem Schlaf gerissen, dann empfinde ich das als Körperverletzung“, so drastisch schilderte ein Verbraucher seine Einstellung zu der Werbung per Telefon.

Unerwünschte Anrufe zu Werbezwecken werden von der Mehrzahl der Verbraucher, 94% in Hessen, als besonders unangenehm empfunden. Dabei kamen 73% der Anrufe von Automaten, 72% aus einem Call-Center und 53% von Finanzdienstleistern, so das Ergebnis der Umfrage der Verbraucherzentrale Hessen.

Telefonwerbung ohne vorheriges Einverständnis ist rechtswidrig, weil sie gegen das Wettbewerbsrecht verstößt. Nur wenn Verbraucher ihr Einverständnis zur Nutzung ihrer Daten gegeben haben, ist es erlaubt, sie zu Werbezwecken anzurufen.

Bußgeld bei Verstößen gegen das Gesetz gegen unlautere Telefonwerbung

Seit dem 04.08.2009 müssen Firmen, die Werbeanrufe ohne ausdrückliche Einwilligung der Verbraucher tätigen, mit Bußgeldern bis zu 50.000 € rechnen. Ferner ist es Werbung treibende Unternehmen seit dem 04.08.2009 nicht gestattet, ihre Rufnummer zu unterdrücken. Firmen, die das nicht beachten, müssen mit Bußgeldern bis zu 10.000 € rechnen.

Für die Verhängung der Bußgelder ist die Bundesnetzagentur zuständig. Verbraucher sollte etwaige Verstöße von Unternehmen daher an folgende Adresse melden:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Schütt 13, 67433 Neustadt
Fax: (06321) 93 41 11
Telefon: (0291-99 55 206
Mail: rufnummernmissbrauch@bnetza.de

Allerdings benötigt die Bundesnetzagentur für die Verhängung des Bußgeldes auch konkrete Informationen. Deshalb sollten die Angerufen während des Telefonats folgende Notizen machen und an die Bundesnetzagentur melden:

- Datum und Uhrzeit des Anrufes
- Wenn eine Rufnummer im Display erscheint, sollte auch diese notiert werden
- Namen des anrufenden Unternehmens, des Gesprächspartners und die Leistung, für die geworben wird.

Praktische Tipps zum Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen

Effektiver als die Durchsetzung von rechtlichen Abwehransprüchen ist es, praktische Maßnahmen zum Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen zu ergreifen. Auch wenn es keinen lückenlosen Schutz gibt, so können die nachfolgenden aufgezählten Maßnahmen helfen, die Zahl der unerwünschten Werbeanrufe einzudämmen:

- Telefonnummer nicht in öffentlichen Telefonbüchern eintragen.
Wer seine Telefonnummer im Telefonbuch hat eintragen lassen, kann jederzeit seine Telefonnummer aus den Telefonbüchern streichen lassen.
- Für diejenigen, die sehr viele Werbeanrufe erhalten, kann sich auch eine neue Telefonnummer lohnen – auch, wenn man dann allen Verwandten und Freunden die neue Telefonnummer mitteilen muss.
- Nicht an Gewinnspielen teilnehmen.
Wer gerne an Gewinnspielen teilnimmt, sollte jedenfalls seine Telefonnummer nicht angeben.

- Bei Bestellungen im Internet, im Katalog oder in Geschäften sollte die Telefonnummer nur herausgegeben werden, wenn der Anbieter zusichert, diese nicht zu Werbezwecken zu verwenden und nicht an Dritte weiterzugeben. Alternativ kann man der Nutzung zur Werbezwecken und der Herausgabe an Dritte auch widersprechen.
- Wird in dem Anruf dazu aufgefordert, eine 0900- oder eine 0137-Nummer anzurufen (meist passiert dies bei den vermeintlichen Gewinnmitteilungen per Tonband), sollte man unbedingt die Bundesnetzagentur informieren. Diese stellt hierfür im Internet ein [Formblatt](#) zur Verfügung. Die Bundesnetzagentur kann Sanktionen bis hin zum Entzug der Rufnummern gegen die Betreiber einleiten.

Problematisch sind Anrufe von Firmen, die sich den Anstrich eines Markt- oder Sozialforschungsinstitutes geben und behaupten, empirische Meinungsumfragen zu erstellen. Diese nutzen die Glaubwürdigkeit seriöser Forschungsinstitute aus und verschaffen sich so Zugang zu wertvollen Verbraucherdaten. Problematisch sind solche Anrufe auch deshalb, weil die Vertrauensbasis für wissenschaftliche Markt- und Sozialforschung untergraben wird.

Papier und Toner sind schon wieder verbraucht: Belästigung durch Faxwerbung

Das Zusenden von unverlangter Werbung per Telefax ist ebenfalls rechtswidrig. Verbraucher werden durch die nicht gewünschte Zusendung dieser Werbefaxe belästigt. Sie haben Kosten für Papier, Strom, Toner oder Tinte und erheblichen Ärger durch nächtliche Ruhestörung. Außerdem ist das Faxgerät blockiert.

Gegen diese Belästigung gibt es zwar keinen rundum wirksamen Schutz. Es gibt jedoch eine Reihe von Möglichkeiten, mit denen sich die unverlangte Faxwerbung verringern lässt:

- Keine Bestellung aufgrund der Faxwerbung aufgeben! Niemals sollte man eine der dort angegebenen 0900er-Rufnummern anwählen – auch nicht, um die Werbung abzubestellen.
- Ist eine vollständige Anschrift (d.h. Name der Firma und des Verantwortlichen, Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort) angegeben, sollte man den Absender der Faxwerbung per Einschreiben/Rückschein untersagen, weiterhin Werbung zuzusenden.
- Ist keine vollständige Anschrift des Absenders angegeben, ist es so gut wie gar nicht möglich, den Verantwortlichen für diese Werbung zu ermitteln. In diesen Fällen kann man nur versuchen, die Webeflut ein wenig einzudämmen, indem man:

- nachts und/oder an Feiertagen bzw. Wochenenden das Faxgerät abstellt;
- den PC so einrichtet, dass darüber Faxe empfangen werden können. Unerwünschte Faxe können dann gleich gelöscht werden;
- sich eine neue Faxnummer geben lässt, die nicht in öffentliche Verzeichnisse eingetragen wird;
- sich in die Robinsonliste des Deutschen Dialogmarketingverbandes eintragen lässt.

Stand: September 2009

Diese Verbraucherinformation gibt den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.

© Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Diese Verbraucherinformation wurde im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für das Verbraucherportal der hessischen Landesregierung www.verbraucherfenster.de erstellt.