

Erhebung „Unerlaubte Telefonwerbung“ der Verbraucherzentralen

Bundesweiter Abschlussbericht

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, entsprechend der Begründung zum Regierungsentwurf des Gesetzes zur Bekämpfung der unerlaubten Telefonwerbung, von bundesweit rund 60.000 Beschwerden pro Jahr aus.

In diesem Jahr haben die Verbraucherzentralen über unterschiedliche Kanäle eingegangene Verbraucherbeschwerden gesammelt und analysiert. Dabei wurden bundesweit von Anfang März bis Ende November, also in einem Zeitraum von neun Monaten, 79.531 Beschwerden registriert. Ein Rückgang der Beschwerdeflut ist derzeit nicht ersichtlich.

Die 79.531 Beschwerden setzen sich zusammen aus:

- **26.512 Online-Beschwerden**

Die Online- Beschwerden wurden bundesweit in dem Zeitraum vom 01.03. (in einigen Verbraucherzentralen ab dem 01.04) bis zum 30.11.2010 erfasst.

- **53.019 persönliche, telefonische und schriftliche Beschwerden in den Beratungsstellen und den Geschäftsstellen der Landes-Verbraucherzentralen**

Die ermittelte Gesamtzahl von 53.019 Beschwerden gibt nur einen Teil der Beschwerden wider, die während des neunmonatigen Zeitraums März bis Ende November 2010 bei den Verbraucherzentralen eingegangen sind. Dies liegt daran, dass nicht alle Verbraucherzentralen die persönlichen, telefonischen und schriftlichen Beschwerden während des Erhebungszeitraumes vollständig erfasst haben.

Im Einzelnen sind in die Auswertung folgende Beschwerdezahlen eingeflossen:

- Vier Verbraucherzentralen, die über den gesamten neunmonatigen Erfassungszeitraum Beschwerdezahlen erhoben haben.
- Zwei Verbraucherzentralen, die diese Art der Beschwerden innerhalb von acht Monaten erfasst haben.
- Zwei Verbraucherzentralen, deren Erfassungszeit vier Monate umfasste.
- Acht Verbraucherzentralen, die diese Art der Beschwerden in einem Zeitrahmen von drei Monaten registrierten.

Abb. 1 Gesamtübersicht der Auswertungskriterien:

VZ bundesweit					
Beschwerden nach Themen	Gesamt	01.03.10-30.11.10		01.03.10-30.11.10	
		online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Energieversorgung	827 1,0%	287 1,1%		540 1,0%	
Es hat lediglich geklingelt	6948 8,7%	3830 14,4%		3118 5,9%	
Geldanlage/Versicherungen/Banken	1533 1,9%	929 3,5%		604 1,1%	
Gewinnspiel/Lotterie	52050 65,4%	15041 56,7%		37009 69,8%	
Sonstiges	9241 11,6%	4257 16,1%		4984 9,4%	
TK-Anbieter/Internetdienste	5696 7,2%	1608 6,1%		4088 7,7%	
Zeitungen/Zeitschriften	3236 4,1%	560 2,1%		2676 5,0%	
Gesamt	79531 100,0%	26512 100,0%		53019 100,0%	
Beschwerden nach Alter					
	Gesamt	online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Unter 30 Jahre	7263 9,1%	4193 15,8%		3070 5,8%	
30 bis 65 Jahre	39115 49,2%	18718 70,6%		20397 38,5%	
über 65 Jahre	28692 36,1%	3427 12,9%		25265 47,7%	
Keine Angabe	4461 5,6%	174 0,7%		4287 8,1%	
Gesamt	79531 100,0%	26512 100,0%		53019 100,0%	
War der Verbraucher mit dem Anruf einverstanden?					
	Gesamt	online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Ja	751 0,9%	160 0,6%		591 1,1%	
Nein	62170 78,2%	24453 92,2%		37717 71,1%	
Weiß nicht	6080 7,6%	1746 6,6%		4334 8,2%	
Keine Angabe	10530 13,2%	153 0,6%		10377 19,6%	
Gesamt	79531 100,0%	26512 100,0%		53019 100,0%	
Wurde die Rufnummer angezeigt?					
	Gesamt	online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Ja	43288 54,4%	20370 76,8%		22918 43,2%	
Nein	16170 20,3%	4369 16,5%		11801 22,3%	
Weiß nicht	17150 21,6%	1773 6,7%		15377 29,0%	
Keine Angabe	2923 3,7%			2923 5,5%	
Gesamt	79531 100,0%	26512 100,0%		53019 100,0%	
Sollte eine kostenpflichtige Nr. zurückgerufen werden?					
	Gesamt	online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Ja	13459 16,9%	3141 11,8%		10318 19,5%	
Nein	53276 67,0%	21179 79,9%		32097 60,5%	
Keine Angabe	12796 16,1%	2192 8,3%		10604 20,0%	
Gesamt	79531 100,0%	26512 100,0%		53019 100,0%	
Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?					
	Gesamt	online		persönlich/telefonisch/schriftlich	
Ja	4802 9,1%			4802 9,1%	
Nein	19084 36,0%	wurde nicht erhoben		19084 36,0%	
Untergeschoben	17861 33,7%			17861 33,7%	
Keine Angabe	11272 21,3%			11272 21,3%	
Gesamt	53019 100,0%			53019 100,0%	

1. Beschwerden nach Themen

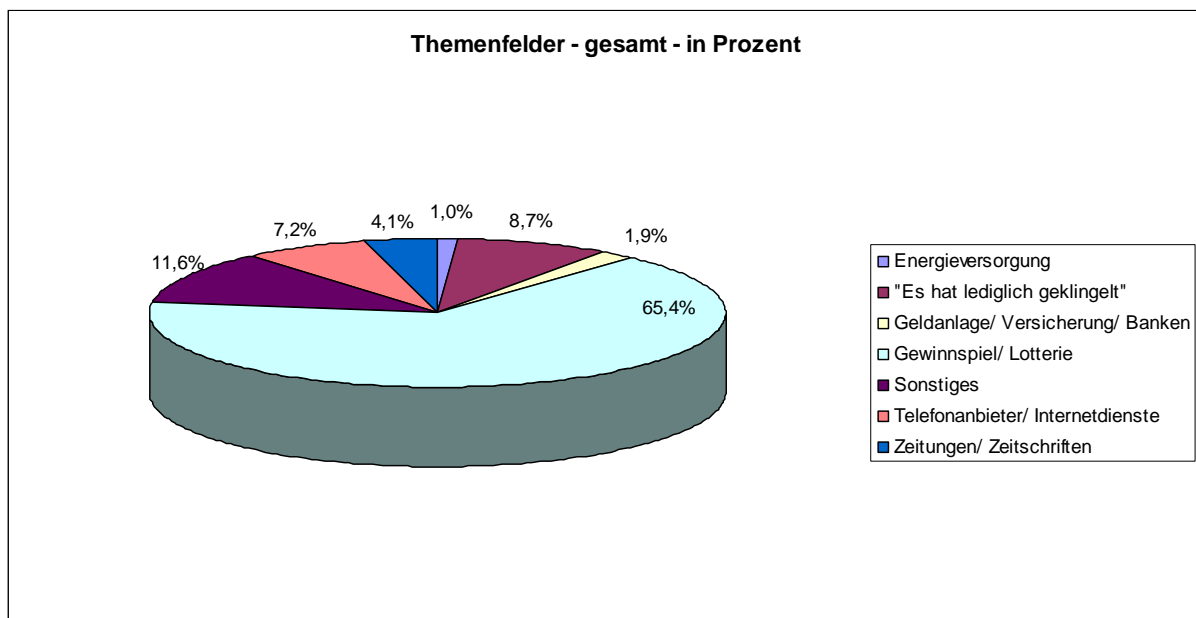
Um die Frage „Um was ging es bei dem Anruf?“ zu beantworten, konnten die Verbraucher aus sieben verschiedenen Themenfeldern wählen:

1. Energieversorgung
2. Telekommunikation
3. Gewinnspiele
4. Geldanlage / Versicherungen
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 – prozentual



Die mit Abstand meisten Beschwerden betreffen den Themenbereich Gewinnspiel/ Lotterie. Mit 52.050 Beschwerden machen sie 65,4 Prozent der Gesamtbeschwerden aus. Den zweiten Platz mit 9.241 – 8,7 Prozent – belegt die Kategorie „Sonstiges“ – hierunter fallen z. B. Anrufe die abgebrochen wurden, ohne dass der Verbraucher das beworbene Produkt zuordnen konnte. Weiterhin folgen Anrufe, die in der Kategorie „Es hat lediglich geklingelt“ eingeordnet werden mit 6.948 Beschwerden und 8,7 Prozent. Telefonanbieter/ Internetdienste schließen mit 5.696 Meldungen (7,2 Prozent) dicht auf.

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 oft unter einem Vorwand abgefragt und die monatlichen Beiträge anschließend ohne Einverständnis der Verbraucher 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 - 59,90 Euro monatlich). 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.

Manche Anrufer geben sich auch als Verbraucherschützer aus, die Verbraucher angeblich vor lästiger Werbung bewahren wollen und die dann nach einem ganz ähnlichen Schema Verträge unterschieben.

Darüber hinaus existiert die Masche, bei der automatisierte Anrufe 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 20minütige – kostenpflichtige Telefonate verwickelt. Zu einer Auszahlung des behaupteten Gewinns kommt es dagegen nicht.

Auffällig ist, dass Verbraucher über eine immer bessere beziehungsweise neue Qualität der Bandansagen bei Gewinnspielanrufen berichten. Zuweilen scheinen die Anrufautomaten auf Antworten der Verbraucher zu „reagieren“. Während Gewinnspielanrufe in der Vergangenheit – etwa durch „Friedrich von Haber“ – 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 im Wert von 45.000 Euro gewonnen worden sei. Verbraucher wurden aufgefordert, eine Telefonnummer anzurufen, um dort einen Gewinncode anzugeben – dies sei für den Abruf des Gewinns erforderlich.

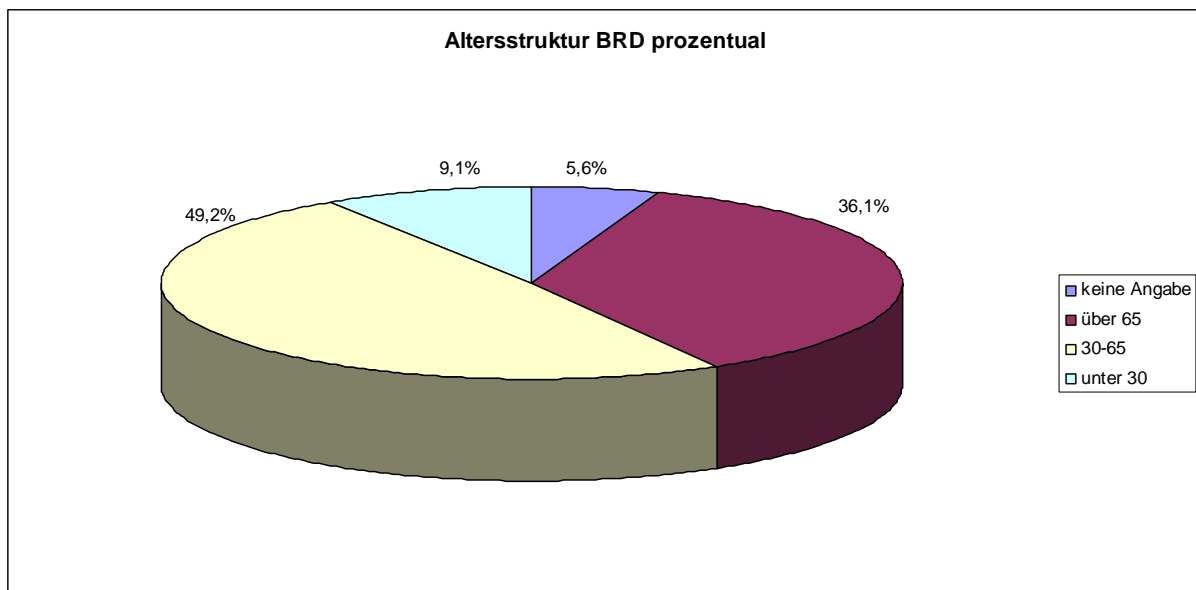
An Kreativität zu innovativen Abzockerfällen mangelt es den Betreibern von unlauterer Telefonwerbung nicht. Es werden vermehrt neue Maschen entwickelt, um Verbraucher mittels angeblich am Telefon geschlossener Verträgen das Geld aus der Tasche zu ziehen.

Seit neuestem ziehen einzelne Gewinnspielfirmen ihre Forderungen sogar direkt über die Telefonrechnung ein. So bietet die Firma "Win Finder" per Telefon Gewinnspielabonnements an und rechnet über ein weiteres Unternehmen hierfür 9,90 pro Woche über die Telefonrechnung ab. Dabei beruft sich die Firma darauf, dass der Verbraucher am Telefon einem Vertragsschluss zugestimmt habe und die bestehende Forderung somit berechtigt sei.

2. Welche Altersgruppe nutzt das Beschwerde-Angebot?

Hauptsächlich Personen im Alter zwischen 30-65 beschwerten sich über unerlaubte Telefonwerbung. Von den insgesamt 79.531 Beschwerden entfielen 39.115 Beschwerden – 49,2 Prozent – auf diese Altersgruppe. Auf die Gruppe der über 65-Jährigen entfielen immerhin noch 36,1 Prozent der eingegangenen Beschwerden. Eine nähere Betrachtung der Altersstruktur macht deutlich, dass sich die Gruppe der über 65-Jährigen mit Ihren Beschwerden und Nöten überwiegend persönlich, telefonisch oder schriftlich an die Verbraucherzentralen wendet (knapp 48 Prozent). Dagegen entfallen nur knapp 13 Prozent der eingegangenen Online-Beschwerden auf Personen, die älter als 65 Jahre sind.

Abb. 3 Altersstruktur in prozentualen Werten



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.

62.170 (78,2 Prozent) haben angegeben, mit dem Werbeanruf nicht einverstanden gewesen zu sein. 6.080 (7,6 Prozent) gaben „weiß nicht“ an; 10.530 (13,2 Prozent) machten keine Angaben. Mit dem Anruf einverstanden gewesen zu sein, haben lediglich 751 Verbraucher (0,9 Prozent) angegeben.

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 43.288 Verbraucher (54,4 Prozent) mit „Ja“. Mit „Nein“ antworteten 16.170 Verbraucher (20,3 Prozent), mit „weiß nicht“ 17.150 (21,6 Prozent). Keine Angaben machten 2923 Personen (3,7 Prozent). Das bedeutet, in mindestens 20,3 Prozent der Fälle wurde das Verbot der Rufnummernunterdrückung missachtet. Die relativ hohe Quote „weiß nicht“ erklärt sich zum einen daraus, dass Verbraucher nicht darauf geachtet haben (z.B. weil sie „überrumpelt“ wurden), zum anderen haben – häufig ältere Verbraucher – kein Telefon mit Display, sodass nicht ersichtlich ist, ob die Rufnummer übertragen wurde oder nicht.

Fazit: 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?

In 13.459 Fällen – also in 16,9 Prozent der Fälle – wurde angegeben, dass eine 0900er bzw. 0137er Nummer angerufen werden sollte; in 53276 – 67,0 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 auch unter Kapitel 1.).

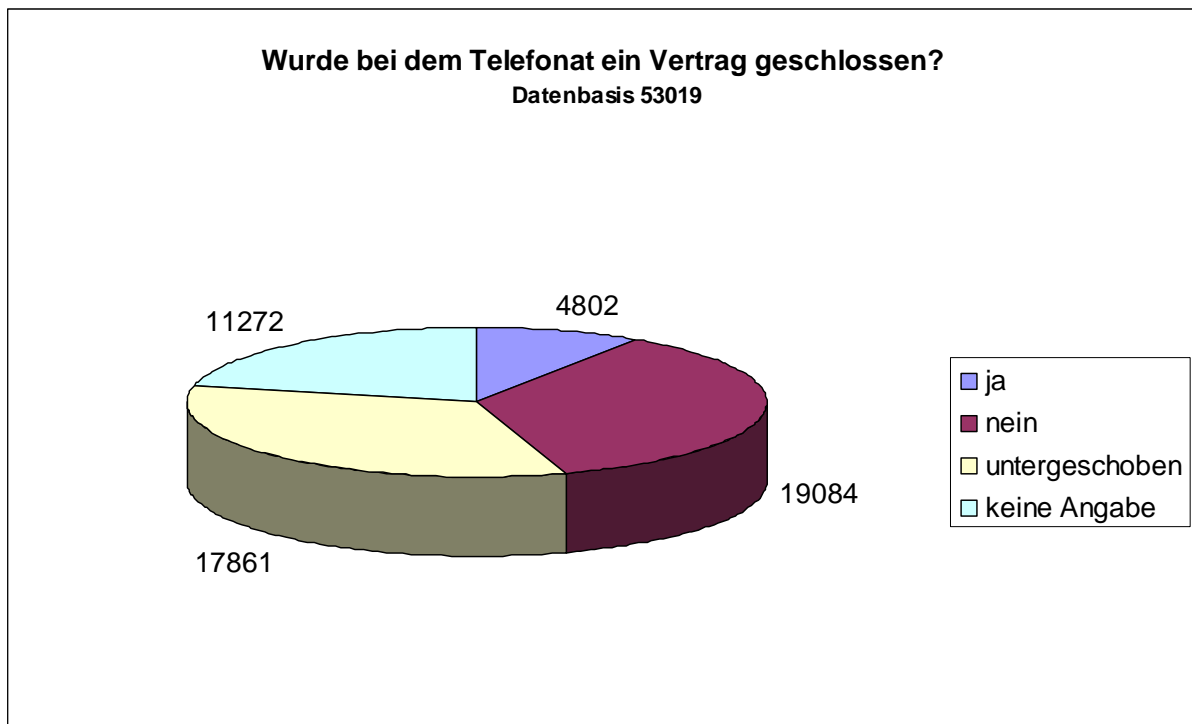
Zwar kann die Bundesnetzagentur 0900er Rufnummern abschalten und Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote verhängen, dies hält Unternehmen aber nicht ab, mit neuer Rufnummer und alter Masche die unerlaubte Telefonwerbung fortzuführen.

6. Wurde bei dem Telefonat ein Vertrag geschlossen?

Diese Frage wurde nur im Rahmen der persönlichen Beratung gestellt, da hier auf das juristische Fachwissen der Beratungskräfte zurückgegriffen wurde (keine Online-Beschwerden). Insgesamt wurden in den Beratungsstellen 53.019 Beschwerden gemeldet.

In 36,0 Prozent der Fälle (19.084) kam es nicht zum Vertragsabschluss, in 21,3 Prozent der Fälle (11.272) konnte keine exakte Aussage getroffen werden. In 9,1 Prozent der Fälle (4.802) haben die Verbraucher einen Vertrag bewusst abgeschlossen, in 33,7 Prozent der Fälle (17.861) kam es zu einem Vertragsabschluss, obwohl die Verbraucher angaben, keinen Vertrag abgeschlossen zu haben.

Abb. 4 Vertragsabschlüsse am Telefon



Konzentriert man die Betrachtung ausschließlich auf die 22.663 Fälle („Ja“ plus „untergeschoben“), in denen es zu einem Vertragsabschluss gekommen sein soll, erhält man eine Einschätzung zur Quote untergeschobener Verträge. Untergeschoben sind Verträge dann, wenn der Anrufer das Zustandekommen eines Vertrages behauptet, aus Sicht des Verbrauchers jedoch kein Vertrag geschlossen wurde.

Auf Grundlage der Erhebung wird deutlich, dass lediglich ein Fünftel der Vertragsabschlüsse (4.802) bewusst von den Verbrauchern zustande gekommen sind. In 78,8 Prozent der Fälle (17.861), in denen es zu einem Vertragsabschluss gekommen ist, lag nach Aussage der Verbraucher und Einschätzung der Beratungskräfte keine Einwilligung vor. Die Quote der untergeschobenen Verträge liegt somit bei fast 80 Prozent.

Viele Verbraucher erhielten Bestätigungsschreiben über angeblich am Telefon geschlossene Verträge oder es erfolgten Kontoabbuchungen wegen angeblich fälliger Beiträge. Zum Teil wurden 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.