

**UM GEGEN UNTERNEHMEN VORGEHEN  
ZU KÖNNEN, BENÖTIGEN DIE BUNDESNETZ-  
AGENTUR UND WIR NOCH EINIGE WEITERE  
INFORMATIONEN.**

**Notieren Sie sich während des Telefonats bitte  
noch folgende Informationen:**

Datum und Uhrzeit des Anrufes:

Konnten Sie die Rufnummer erkennen?

Wenn ja, wie lautete sie?

**Haben Sie sich im Vorfeld einverstanden erklärt,  
von diesem Unternehmen angerufen zu werden?**

Ja  Nein

### Wir für Sie

Verbraucherrechte, Altersvorsorge,  
Geldanlage, Kredite, Versicherungen,  
Bauen und Energie, Lebensmittel und  
Ernährung, Gesundheit und Pflege,  
Verbraucherbildung, Informationen,  
Beratung und Interessenvertretung,  
Testberichte und Ratgeber

**Termintelefon: 0431 / 590 99 40**

#### Beratungsstelle Flensburg

Schiffbrücke 65 | 24939 Flensburg  
Tel. 0461 28604 | flensburg@vzsh.de

#### Beratungsstelle Heide

Postelweg 4 | 25746 Heide  
Tel. 0481 61774 | heide@vzsh.de

#### Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Str. 15 | 24103 Kiel  
Tel. 0431 5909940 | kiel@vzsh.de

#### Beratungsstelle Lübeck

Fleischhauerstr. 45 | 23552 Lübeck  
Tel. 0451 72248 | Fax 0451 763 55 | luebeck@vzsh.de

#### Beratungsstelle Norderstedt

Rathausallee 38 | 22846 Norderstedt  
Tel. 040 5238455 | norderstedt@vzsh.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

**verbraucherzentrale**  
*Schleswig-Holstein*

**verbraucherzentrale**

### ...SO KÖNNEN SIE ZUM ABSCHLUSS DES GESPRÄCHES REAGIEREN:

#### • Ihnen liegt kein Einverständnis von mir vor?

Ich darf Sie darauf hinweisen, dass Ihr Anruf unerwünscht ist. Ich fordere Sie auf, meine von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten umgehend zu löschen. Zudem behalte ich mir die weitere Geltendmachung meines Unterlassungsanspruchs 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.

#### Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.

Landesgeschäftsstelle  
Andreas-Gayk-Straße 15  
24103 Kiel  
info@vzsh.de

→ [www.vzsh.de](http://www.vzsh.de)

Aktuelle Meldungen auch unter: <http://twitter.com/vzsh>  
und unter: <https://www.facebook.com/vzsh.de>

**Impressum:** Verbraucherzentrale NRW e. V. · Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf  
in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier · Bildquelle: Fotolia, 123rf · Stand 06/2016

**KEIN ABSCHLUSS  
UNTER DIESER NUMMER!**

Unerbetene Werbeanrufe.  
Wir haben was dagegen.



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

### ! 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 muss im Vorfeld ausdrücklich erteilt werden und zwar bevor bei Ihnen zu Werbezwecken angerufen wird.

Telefonwerbung ohne vorheriges ausdrückliches Einverständnis von Verbrauchern ist als unzumutbare belästigende Werbung wettbewerbswidrig und verboten. Haben Sie während eines Werbeanrufs einen Vertrag geschlossen, so ist dieser Vertrag aber dennoch grundsätzlich wirksam. Eine Ausnahme macht das Gesetz nur für Verträge über Gewinnspieldienste. Diese sind nur wirksam, wenn sie in Textform abgeschlossen wurden – d.h. schriftlich, per Fax oder per E-Mail.

### ! Unseriöse Anbieter versuchen immer wieder, dieses Verbot zu umgehen, indem sie lediglich behaupten, das Einverständnis des Verbrauchers bekommen zu haben.

Hier gilt:

- Wenn Sie um Informationsmaterial bitten, geben Sie noch kein Einverständnis, zu Werbezwecken angerufen zu werden.
- Auch wenn Sie bereits ein Produkt bei einem Unternehmen erworben haben, dürfen Sie ohne Ihr ausdrückliches Einverständnis nicht angerufen werden, um andere Produkte angeboten zu bekommen. Auch telefonische Befragungen zur Kundenzufriedenheit oder Anrufe, in denen ein Vertreterbesuch angekündigt wird, sind nur mit Ihrem vorherigen Einverständnis zulässig.
- Telefonwerbung ist nur dann zulässig, wenn Sie ausdrücklich darin einwilligen. Vorformulierte Erklärungen

in Formularen führen nicht zu einer wirksamen Einwilligung, es sei denn, sie wurden ausdrücklich bestätigt.

### ...❖ WOHER HABEN DIE UNTERNEHMEN MEINE TELEFONNUMMER?

Um unerlaubte Werbeanrufe durchführen zu können, bedienen sich unseriöse Unternehmen zur Datengewinnung aus öffentlich zugänglichen Quellen, wie zum Beispiel den Telefonbüchern, oder betreiben illegalen Datenhandel. Grund für einen unerbetenen Anruf kann außerdem Ihre unbewusste Einwilligung in eine Datenweitergabe sein, die Sie im Rahmen eines Vertragsabschlusses gegeben haben.

### ...❖ SCHUTZ VOR UNERBETENER TELEFONWERBUNG

- Seien Sie bereits bei der Weitergabe Ihrer Telefonnummer zurückhaltend. So sollte die eigene Rufnummer z. B. nicht bei jedem Gewinnspiel oder auf jeder Werbeantwortkarte angegeben werden. Prüfen Sie genau, in welche Bedingungen Sie bezüglich Ihrer Daten einwilligen.
- Sie können von Ihrem Widerspruchsrecht nach dem Bundesdatenschutzgesetz Gebrauch machen, dem Werber die Verwendung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken untersagen und deren Löschung verlangen.
- Gegen den Telefonwerber haben Sie wegen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts einen Anspruch auf Unterlassung, der vor Gericht eingeklagt werden kann. **Aber Vorsicht:** dies gilt nur für zukünftige Verstöße und kostet zunächst Ihre Zeit und Ihr Geld.
- Informieren Sie Ihre Verbraucherzentrale und die Bundesnetzagentur über die Werbeanrufe. Mit Hilfe Ihrer Angaben kann die Bundesnetzagentur Bußgelder wegen belästigender Telefonanrufe verhängen und die Verbraucherzentrale gegen die Unternehmen wettbewerbsrechtlich vorgehen. Erklären sich die Unternehmen nicht bereit, unerbetene Anrufe künftig zu unterlassen, können die Verbraucherzentralen diesen Anspruch auch gerichtlich verfolgen. Die Verbraucherzentralen setzen sich zudem für Gesetzesänderungen zum Schutz vor Telefonwerbung ein.

### ...❖ HABEN SIE SICH ÜBER EINEN LÄSTIGEN WERBEANRUF GEÄRGERT? WIR AUCH!

Wir setzen uns deshalb für eine gesetzliche Regelung ein, wonach alle während eines unerlaubten Werbeanrufs geschlossenen Verträge in Textform bestätigt werden müssen. Und wir fordern, dass die Anforderungen an wirksame Einwilligungen in Telefonwerbung gesetzlich konkret geregelt werden. So wird sich belästigende Telefonwerbung wirtschaftlich für die unseriösen Unternehmen voraussichtlich kaum noch lohnen und die Anzahl belästigender Anrufe abnehmen.



### ...❖ SO KÖNNEN SIE WÄHREND EINES WERBEANRUFES REAGIEREN

! Stellen Sie beim nächsten Anruf Gegenfragen und beharren Sie auf Antworten. Sie wollen schließlich wissen, mit wem Sie es zu tun haben.

Mit wem spreche ich bitte? Wie ist Ihr Name?

Für welches Unternehmen rufen Sie an?

Was ist der Grund Ihres Anrufes?