

T I P P... T I P P... T I P P...

Per Telefon auf Kundenfang

Bei unerwünschten Werbeanrufen einfach auflegen

Trotz Verbots erhalten Privatpersonen immer wieder ungebetene Anrufe von Werbern, die im Auftrag von Firmen Strom- und Gasverträge, Geldanlagen, Versicherungen, Zeitungs-Abos oder Verträge zum Telefonieren und Surfen an neue Kunden bringen wollen. Die aus heiterem Himmel Umworbenen werden am Telefon geschickt mit günstigen Konditionen oder lukrativen Vorteilen geködert und kommen mit möglichen Einwänden erst gar nicht zu Wort. Auf diese Weise kalt erwischt lassen sich viele arglos oder genervt an der Strippe überreden, mündlich einen Vertrag abzuschließen oder ihre Kontoverbindung preiszugeben. „Doch Vertreter von Firmen dürfen nur mit vorher erteilter Einwilligung der Kunden anrufen und ihre Angebote unterbreiten“, stellt Uli Mensing von der Verbraucherzentrale Dülmen klar. Zum Umgang mit unerwünschten Werbeanrufen haben die Dölmener Verbraucherschützer folgende Tipps:

- **Telefonisch abgeschlossene Verträge sofort rückgängig machen:** Die wirkungsvollste Reaktion auf ungewollte Belästigung an Telefon: Einfach auflegen! Kunden, die diesen Nerv dazu nicht hatten und die eine spontane Zusage am Telefon im Nachhinein bereuen, sollten rechtzeitig – am besten innerhalb von 14 Tagen – ihre Vertragserklärung per E-Mail, Fax oder Brief widerrufen. Denn Verträge, die während eines Telefonats zustande gekommen sind, können in der Regel innerhalb von zwei Wochen rückgängig gemacht werden. Hat der Unternehmer es versäumt, Kunden korrekt – das heißt mit Nennung seiner Adresse, der Angabe von Beginn und Frist des Widerrufs sowie mit einer Belehrung über die Folgen – über ihr Widerrufsrecht zu informieren, kann dem telefonisch zustande gekommenen Vertrag noch länger widersprochen werden.
- **Extra-Regel bei Verträgen über Gewinnspiele:** Telefonisch geschlossene Verträge über die Teilnahme an Versuchungen zum großen Glück sind nur gültig, wenn Angerufene einen Vertrag dazu nicht nur mündlich an der Strippe, sondern zusätzlich noch in Textform, zum Beispiel schriftlich per Fax oder per Brief – bestätigt haben. Wem ungewollt ein Glücksspiel-Abo untergejubelt wurde, muss nichts tun – weder den Vertrag kündigen noch den geforderten Betrag zahlen.
- **Gegen unzulässige Telefonwerbung vorgehen:** Wer sich von unaufgeforderten Telefonaten belästigt fühlt, sollte sich am besten Namen der Firma und des Anrufers, das Datum, die Uhrzeit und den Grund des Anrufs notieren. Diese Daten können von Geplagten im Internet in ein Beschwerdeformular der Verbraucherzentrale NRW eingetragen werden – und zwar unter www.verbraucherzentrale.nrw/telefonwerbung. Die Verbraucherschützer können gegen die Firmen vorgehen und sie auffordern, künftig ungebetene Anrufe zu unterlassen. Meldungen von belästigenden Telefonanrufen nimmt auch die Bundesnetzagentur – zum Beispiel per E-Mail an rufnummernmissbrauch@bnetza.de – entgegen.

- **Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen:** Um unvermittelten Werbeattacken am Telefon von vornherein einen wirksamen Riegel vorzuschieben, sollten Verbraucher ihre private Rufnummer möglichst nur an vertrauenswürdige Personen weitergeben. Auch der persönliche Eintrag in öffentlich einsehbare Telefonbücher sollte überdacht beziehungsweise unterlassen werden.

Lässt sich der Ärger mit unerwünschten Werbeanrufen nicht auf eigene Faust beilegen, hilft die persönliche Rechtsberatung der Verbraucherzentrale in Dülmen. Die Beratungsstelle Dülmen ist telefonisch unter der Rufnummer 0 25 94 / 84 06 80 1 zu erreichen. Die Beratungsstelle ist montags und dienstags von 09:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr, donnerstags von 10:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 18:00 Uhr sowie freitags von 09:00 bis 13:00 Uhr geöffnet.