

Ärgernis Gewinnmitteilungen



Eine hohe Summe Bargeld, ein Auto oder gar ein Traumhaus – all diese „Gewinne“ wurden wohl jedem schon mal in Aussicht gestellt. Bei genauer Betrachtung haben fast alle Versprechen einen Haken und es kassieren allein die Drahtzieher.

Häufig soll der „glückliche Gewinner“ eine teure 0900-Nummer anrufen. In anderen Fällen muss der Verbraucher vorab einen „Organisationsbeitrag“ für die Gewinnauszahlung überweisen. Dieses Geld sieht er nie wieder.

Nicht selten muss der Gewinn persönlich abgeholt werden. Dies bedeutet nichts anderes als die Teilnahme an einer Kaffeefahrt. Dort werden dann stundenlange Vorträge zu einem Produkt gehalten, das Sie am Ende kaufen sollen. Die versprochenen Geschenke gibt es entweder nicht oder sie entpuppen sich als Dreingabe von minderem Wert.



Tipp:

Schicken Sie unseriöse Glücksbotschaften unfrei zurück an den Absender oder werfen Sie diese ganz einfach in den Papierkorb. Lassen Sie sich auf gar keinen Fall auf Gewinnspiele ein, die an den Kauf von Waren gekoppelt sind.



Weitere Informationen, rechtliche Beratung und Unterstützung erhalten Sie bei uns.

Verbrauchertelefon

Verbraucherfragen und Reklamationen **09001 77 80 80 1** (1,50 Euro pro Minute aus dem Netz der Deutschen Telekom, ggf. abweichende Tarife aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter.)
Mo bis Do 10 bis 16 Uhr

Unsere Beratungsstellen finden Sie in

67655 Kaiserslautern, Fackelstraße 22
Servicetelefon*: 0631/92881, Telefax: 06131/92845
E-Mail: vb-kl@vz-rlp.de

56068 Koblenz, Pfulgasse 11
Servicetelefon*: 0261/12727, Telefax: 0261/36219
E-Mail: vb-ko@vz-rlp.de

67059 Ludwigshafen, Bahnhofstraße 1
Servicetelefon*: 0621/512145, Telefax: 0621/513693
E-Mail: vb-lu@vz-rlp.de

55116 Mainz, Seppel-Glückert-Passage 10
Servicetelefon*: 06131/284820, Telefax: 06131/284825
E-Mail: vb-mz@vz-rlp.de

66953 Pirmasens, Ringstraße 66
Servicetelefon*: 06331/12160, Telefax: 06331/66168
E-Mail: vb-ps@vz-rlp.de

54290 Trier, Fleischstraße 77
Servicetelefon*: 0651/48802, Telefax: 0651/49088
E-Mail: vb-tr@vz-rlp.de

* **Servicetelefon** zur Terminvereinbarung und für den persönlichen Kontakt zu Ihren Beratungsstellen.
Telefonzeiten: Mo bis Do 9 bis 17 Uhr, Freitag 9 bis 13 Uhr.

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz
Telefon 06131/28 48 0,
Telefax 06131/28 48 66
info@vz-rlp.de, www.vz-rlp.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in Kooperation mit Verbraucherzentrale Bayern und Verbraucherzentrale Thüringen
Gebrüder vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz | Stand: November 2009



verbraucherzentrale

Ärgernis Werbung

Was Sie wissen sollten –
was Sie tun können

Ärgernis überquellender Briefkasten



Schon wieder eine Werbung im Briefkasten. Woher haben die Unternehmen nur meine Adresse, wundern sich viele Verbraucher. Dabei ist es für organisierte Adresshändler leicht, an private Daten zu kommen. Haben Sie etwa keine Kunden- oder Rabattkarte? Sie haben auch noch nie an einem Gewinnspiel teilgenommen oder im Versandhandel bestellt? Einige Firmen führen sogar Wohngebietsbegehungen durch, um an Anschriften und andere werberelevante Daten zu gelangen – und schon ist auch Ihre Adresse notiert.

Tipp:

Wer mit der Nutzung seiner persönlichen Daten für Werbezwecke nicht einverstanden ist, kann Widerspruch einlegen:

„Ich widerspreche der Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten für Zwecke der Werbung, des Adresshandels sowie der Markt- oder Meinungsforschung.“

- Es ist ratsam, sich zusätzlich in die „Robinson-Liste“ des Deutschen Direkt-Marketing-Verbandes eintragen zu lassen. Näheres erfahren Sie dazu in Ihrer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.

Ärgernis Telefonwerbung



Das Telefon klingelt. Sabine W. hebt ab. Es geht um eine Umfrage. Zwei Minuten später beantwortet sie Fragen zu Versicherungen. Doch nach zwei Tagen hat sie bereits Post im Briefkasten. Eine Versicherung beglückwünscht sie zum Abschluss einer neuen Hausratversicherung.

Telefonwerbung ohne ausdrückliche Einwilligung ist rechtswidrig. Unerwünschte Telefonwerbung kann man nicht mit absoluter Sicherheit verhindern, schon wer in einem öffentlichen Verzeichnis wie dem Telefonbuch registriert ist, muss mit Werbeanrufen rechnen.

Tipp:

Geben Sie Ihre Telefonnummer Unternehmen nur, wenn es für die Vertragsabwicklung nötig ist. Achten Sie bei Vertragsabschlüssen auf Klauseln im Kleingedruckten, die die Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten zu Werbezwecken erlauben sollen und streichen Sie diese. Gewinnspiele dienen vorwiegend der Datensammlung. Geben Sie bei der Teilnahme nicht Ihre Telefonnummer und keineswegs Ihre Kontodaten an.

Wer bei einem Werbeanruf – verständlicherweise – sofort den Hörer auflegt, beseitigt die Störung für den Moment, aber nicht auf Dauer. Verbraucher, deren Daten in Umlauf sind, werden erfahrungsgemäß häufig angerufen. Sie sollten zur Unterbindung dieser Plage beitragen. Deshalb:

- notieren Sie Datum und Uhrzeit des Anrufs.
- notieren Sie die Rufnummer, die im Display erscheint, oder ob die Rufnummer unterdrückt war.
- notieren Sie den Namen des Anrufenden und den der werbenden Firma sowie möglichst auch die Leistungen/Produkte, für die geworben werden soll.

- Die Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) hat den gesetzlichen Auftrag, Rufnummernmissbrauch zu verfolgen. Dies geschieht beispielsweise durch Abschaltung von Rufnummern, Untersagung von Rechnungslegung und auch durch Verhängung von Bußgeldern.

Die Verbraucherzentralen gehen darüber hinaus im Wege der Verbandsklage (Abmahnung und Unterlassungsklage) gegen die werbenden Unternehmen vor. Schicken Sie daher die zuvor empfohlenen Notizen mit einer Erklärung, dass Sie dem Anrufer den Werbeanruf nicht ausdrücklich gestattet hatten, an Ihre Verbraucherzentrale oder an die Bundesnetzagentur.

Ärgernis Spam

Immer mehr Internetnutzer erhalten unverlangt und ohne Zustimmung Werbe-E-Mails. Solche Spams sind nicht nur lästig, sondern auch unzulässig.



Hilfreich sind Anti-Spam-Filter der kostenlosen E-Mail-Dienste. Zusätzlich können Sie spezielle Spam-Blocker auf dem Rechner installieren. Für die Teilnahme an Chats und Singlebörsen, die Anmeldung bei Newslettern und Ähnlichem sollten Sie sich eine Zweitadresse zulegen. Mehr Infos gibt es im Internet unter www.verbraucher-gegen-spam.de.

Hier finden Sie auch mehrere Musterschreiben, wie Sie sich im Nachhinein gegen Spams wehren können.

Ärgernis Lockvogelangebote



Den „besten Jahresstart aller Zeiten“, so die Werbung, wollte ein Elektronikmarkt mit zahlreichen Sonderangeboten hinlegen. Doch schon nach einer Stunde war der beworbene DVD-Recorder für 19 Euro in einigen Filialen vergriffen – ein Problem, das vor allem bei großen Discountern immer häufiger auftritt. Genepte Kunden haben leider keinen Anspruch auf den Erwerb des günstig beworbenen Artikels. Aber sie können sich beim Händler, der mit Lockvogelangeboten wirbt, schriftlich beschweren und damit vielleicht eine „Nachlieferung“ erreichen.

- Lockvogelwerbung ist nach den Regelungen des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb verboten. Grundsätzlich kann der Verbraucher erwarten, dass die günstig beworbene Ware zwei Tage vorrätig ist. Aber der Händler kann durch einen Hinweis in der Werbung – dass eine Bevorratung nicht für einen angemessenen Zeitraum sichergestellt ist – einen Wettbewerbsverstoß ziemlich einfach umgehen.

Tipp:

Häufen sich die Beschwerden über einen bestimmten Händler, wird die Verbraucherzentrale prüfen, ob ein Wettbewerbsverstoß vorliegt und entsprechende Maßnahmen einleiten. Wenn Sie auf eine Lockvogelwerbung hereinfallen sind, können Sie die Verbraucherzentrale informieren.