

Was wir dagegen tun können:

Telefonwerbung gegenüber Verbrauchern ohne deren vorherige ausdrückliche Einwilligung ist verboten ebenso wie die wahrheitswidrige Behauptung, man hätte bereits einen Vertrag geschlossen und sei daher zur Zahlung verpflichtet.

Die **Verbraucherzentralen** können das Verhalten von Anbietern auf seine Vereinbarkeit mit dem Wettbewerbsrecht überprüfen und gegebenenfalls einen Unterlassungsanspruch auch gerichtlich geltend machen. Ein Problem in der Praxis ist allerdings, die Anbieter dingfest zu machen. Sie wechseln häufig die Namen, haben lediglich Postfachadressen oder ihren Sitz im Ausland. Dieser Umstand erschwert eine effektive Durchsetzung von wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsansprüchen. Wir gehen deshalb nicht nur mit Abmahnungen und Verbandsklagen gegen solche Wettbewerbsverstöße vor, sondern auch mit Hilfe von Öffentlichkeitsarbeit sowie Gesetzesinitiativen, und informieren die Staatsanwaltschaften.



© ronem - istockphoto.com

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

Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages
© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Gedruckt auf 100% Recyclingpapier – ausgezeichnet mit dem Blauen Engel | Stand: 08.2010



verbraucherzentrale

Bei Anruf
Vertrag?

Mit den eigenen Daten abgezockt

© Steve Luker - istockphoto.com

Bei Anruf Vertrag? Mit den eigenen Daten abgezockt

Die Masche:

Die Verbraucherzentralen erreichen nach wie vor zahlreiche Beschwerden über Telefonwerbung. Häufig geht es dabei um Werbung für Lottospielgemeinschaften oder Gewinnspiele. Die Firmen behaupten, es bestehe bereits ein kostenloser Teilnehmervertrag, der künftig entgeltpflichtig werde. Eine Kündigung sei zwar möglich, zuvor müssten aber Daten abgeglichen werden.

Die Anrufe dienen dazu, den Betroffenen persönliche Daten zu entlocken und/oder Gewinnspielabonnements unterzuschieben. Viele lassen sich von den Anrufern verunsichern, obwohl sie tatsächlich niemals einen Vertrag abgeschlossen haben. In ihrer Erleichterung über die angebotene Kündigungsmöglichkeit sind sie eher bereit, ihre Daten preiszugeben.

Schriftlich bestätigt wird dann aber ein Vertragsabschluss und nicht etwa dessen Kündigung. Oft ist schon die Kontonummer angegeben, von der künftig abgebucht werden soll. Mitunter erfolgen solche Auftragsbestätigungen für Gewinneintragungsdienste auch ohne vorherige Kontaktaufnahme. Woher die verwendeten Daten stammen, ist unklar – offenbar aus illegalem Datenhandel.

Wenn nur ein Bruchteil der Angerufenen einer unberechtigten Abbuchung von seinem Konto nicht widerspricht, lohnt sich das „Geschäft“ angesichts der Masse der Anrufe.



© Scott Griessel - istockphoto.com

Was Sie tun können:

1. Forderung zurückweisen

Wenn Sie sich sicher sind, keinem Vertragsangebot zugestimmt zu haben, sollten Sie die Forderung zurückweisen und den Anbieter auffordern nachzuweisen, wie ein Vertrag zustande gekommen sein soll. Rein vorsorglich sollten Sie den Vertragsschluss auch widerrufen und ihn wegen arglistiger Täuschung anfechten. Die Verbraucherzentralen bieten auf ihren Internetseiten und in ihren Beratungsstellen kostenlose Musterschreiben an, die Sie verwenden können, um sich gegen unberechtigte Forderungen und Rechnungen zu wehren. Haben Sie die Forderung zurückgewiesen und erhalten trotzdem Mahnungen, sollten Sie sich auf keinen Fall einschüchtern lassen. Reagieren müssen Sie erst wieder, wenn ein Mahnbescheid vom Gericht zugestellt wird. Sie müssen dann innerhalb von 14 Tagen der Geldforderung auf dem Widerspruchsformular, das dem Mahnbescheid beiliegt, widersprechen.

2. Kontoauszüge überprüfen

Zum Schutz vor unberechtigten Kontobelastungen können Sie aber problemlos der Belastungsbuchung zumindest innerhalb einer 6-Wochen-Frist widersprechen, häufig auch noch länger. Die kontoführende Stelle ist dann verpflichtet, die Rückbuchung zu veranlassen.

Sie sollten Ihre Kontoauszüge daher regelmäßig genau kontrollieren und unberechtigte Abbuchungen sofort bei der Bank oder Sparkasse rückgängig machen sowie den Kontostand berichtigen lassen. Wegen der Widerspruchsfrist wenden Sie sich bitte an die Verbraucherzentrale.

3. Neue Kontonummer

Haben bereits mehrere Anbieter unberechtigt von Ihrem Konto abgebucht, ist davon auszugehen, dass Ihre Daten illegal im Umlauf sind und weitere Abbuchungen erfolgen werden. Als letzter Ausweg bleibt Ihnen dann oft nur, Ihre Kontoverbindung zu wechseln.

4. Strafanzeige bzw. Strafantrag

Stellen Sie bei unbefugten Abbuchungen Strafanzeige wegen (versuchten) Betrugs und gegebenenfalls einen Strafantrag wegen unbefugter Verwendung von Daten bei der Polizei oder Staatsanwaltschaft.

5. Daten nur sparsam preisgeben

Die beschriebene Masche ist zwar illegal, funktioniert aber auch nur, wenn die benötigten Daten bekannt werden bzw. in Umlauf geraten. Daher ist es ratsam, persönliche Daten als wertvolles Gut nur sehr sparsam preiszugeben.

Ist Ihnen nicht klar, wozu Sie bestimmte Daten angeben sollen, fragen Sie nach. Wenn Sie keine befriedigende, eine ausweichende oder sogar abweisende Antwort erhalten, haben Sie Grund, misstrauisch zu sein. Unternehmen sind gesetzlich zur Information darüber verpflichtet, zu welchem Zweck sie Ihre Daten verwenden wollen.

Zurückhaltung ist auch bei der Preisgabe von Daten am Telefon und im Internet ratsam. Insbesondere bei Konto- und Telefonverbindungsdaten, empfehlen wir, diese nur dann anzugeben, wenn es zwingend notwendig ist und der Vertragspartner zuverlässig erscheint. Bei ungebetenen Telefonanrufen durch Firmen, mit denen Sie nie zuvor zu tun hatten, sollten Sie auf eine Preisgabe von persönlichen Daten möglichst ganz verzichten.

Wollen Sie an Gewinnspielen oder Lotterien teilnehmen, raten wir dringend, vorher auch das „Kleingedruckte“ zu lesen. Zur Gewinnteilnahme genügt in der Regel die Angabe der Postadresse. Vermeiden Sie zusätzliche Angaben zu Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse oder gar Kontoverbindung. Seien Sie besonders kritisch, bevor Sie in die Weitergabe Ihrer Daten an Dritte einwilligen. Vorsicht ist geboten, wenn weder die Dritten noch der Zweck der Weitergabe konkret benannt werden oder nur ein pauschaler Hinweis erfolgt.

Übrigens: Unternehmen, die Ihre Daten gespeichert haben, sind verpflichtet, diese auf Ihren Wunsch hin zu löschen, wenn diese Speicherung (wie z. B. zur Abwicklung eines Vertrages) nicht mehr notwendig ist.