

## Ein unerwünschter Werbeanruf?

So gehen Sie vor: Stellen Sie auf die erste Frage gleich folgende Gegenfragen.

1. Mit wem spreche ich bitte? Wie ist Ihr Name?
2. Für welches Unternehmen rufen Sie an?  
(Im Zweifel bitte buchstabieren lassen.)
3. Was ist der Grund Ihres Anrufs?
4. Notieren Sie danach bitte Datum und Uhrzeit des Anrufs:
5. Haben Sie sich im Vorfeld einverstanden erklärt, von diesem Unternehmen angerufen zu werden?  
 Ja    Nein    Ich weiß nicht
6. War die Rufnummernanzeige unterdrückt?  
 Ja    Nein    Ich weiß nicht

So können Sie zum Abschluss des Gespräches reagieren:

Ihnen liegt **kein Einverständnis** von mir vor? Dann darf ich Sie darauf hinweisen, dass Ihr Anruf unerwünscht ist. Ich fordere Sie auf, meine von Ihnen gespeicherten persönlichen Daten umgehend zu löschen. Ich werde die Einleitung eines wettbewerbsrechtlichen Verfahrens gegen Ihre Firma veranlassen. Zudem behalte ich mir eine Unterlassungsklage gegen Sie 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.

Weitere Informationen zum Thema und rechtliche Beratung erhalten Sie in Ihrer nächsten örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.

**Wir sind da, wo Sie sind!**  
Beratungsstellen der Verbraucherzentrale:

**67655 Kaiserslautern**, Fackelstraße 22  
Servicetelefon\*: (0631) 92881, Telefax: (0631) 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**  
Telefonzeiten: Montag bis Donnerstag 9 bis 17 Uhr  
sowie Freitag 9 bis 13 Uhr.

**verbraucherzentrale**  
*Rheinland-Pfalz*

**Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.**  
Seppel-Glückert-Passage 10  
55116 Mainz  
Telefon 06131/28480  
Telefax 06131/284866  
info@vz-rlp.de  
www.vz-rlp.de

Impressum: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf,  
in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.,  
gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz | Stand: 03.2010

Einmaliges  
Angebot!

Sie haben  
gewonnen!

Super-  
günstig!

**verbraucherzentrale**

**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.



**Telefonwerbung ohne vorheriges ausdrückliches Einverständnis von Verbrauchern ist als unzumutbare belästigende Werbung wettbewerbswidrig und verboten. Verbraucherzentralen können diese unlautere Werbung abmahnen.**

Wenn Sie sich gegen unerwünschte Anrufe mit Bandansagen wehren wollen, können Sie sich an die Bundesnetzagentur wenden. Nähere Informationen unter: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



**Unseriöse Anbieter versuchen immer wieder, dieses Verbot zu umgehen, indem sie das Einverständnis des Verbrauchers konstruieren. Hier gilt:**



Wer um Informationsmaterial bittet, gibt noch kein Einverständnis, zu Werbezwecken angerufen zu werden.



Kunden, die bereits ein Produkt bei einer Firma erworben haben, dürfen von ihr ohne ausdrückliches Einverständnis nicht angerufen werden, wenn ihnen ein weiteres Produkt verkauft werden soll. Dies gilt z. B. auch, wenn schriftlich der Anruf eines Vertreters angekündigt wird.



Es reicht nicht aus, dem Verbraucher auf einem Bestellschein eine Einverständniserklärung quasi „unterzuschieben“ – selbst wenn das Formular den Hinweis auf eine Streichung der Passage enthält. Um aber Missverständnisse von vornherein zu vermeiden, sollten Sie nie Ihre Telefonnummer auf Werbeantwortkarten angeben.

## Woher haben die Firmen meine Telefonnummer?

Es gibt Unternehmen, die Adressen vermieten oder verkaufen. Hierfür werden z. B. öffentlich zugängliche Quellen systematisch ausgewertet. Prüfen Sie daher genau, welche Ihrer privaten Daten Sie an wen weitergeben.

## Schutz vor unerbetener Telefonwerbung



Anrufe zu Werbezwecken sind kaum zu verhindern. Sie sollten daher bereits bei der Weitergabe Ihrer Telefonnummer sehr zurückhaltend sein. So sollte die eigene Rufnummer z. B. nicht bei jedem Gewinnspiel angegeben werden.



Gegen den Telefonwerber haben Sie wegen Verletzung des allgemeinen Persönlichkeitsrechts einen individuellen Unterlassungsanspruch, der vor Gericht eingeklagt werden kann. Aber Vorsicht: Dies gilt nur für zukünftige Verstöße und kostet zunächst Ihre Zeit und Ihr Geld.



Sie können von Ihrem Widerspruchsrecht nach dem Bundesdatenschutzgesetz Gebrauch machen und dem Werber die Verwendung Ihrer persönlichen Daten zu Werbezwecken untersagen.



Informieren Sie Ihre Verbraucherzentrale über die Werbeanrufe. Mit Hilfe Ihrer Angaben kann sie gegen die Firmen wettbewerbsrechtlich vorgehen und diese auffordern, unerbetene Anrufe künftig zu unterlassen. Erklärt sich die Firma dazu nicht bereit, setzen die Verbraucherzentralen diesen Anspruch auch gerichtlich durch.



## Sie haben sich auch schon über einen lästigen Werbeanruf geärgert?

Stellen Sie beim nächsten Anruf Gegenfragen und helfen Sie uns als Verbraucherzentrale, gegen die Firmen vorzugehen.

### Wichtig:

Beharren Sie auf Ihren Fragen. Fragen Sie nach, wenn der Anrufer nicht antworten will. Sie wollen schließlich wissen, mit wem Sie es zu tun haben, wer Sie anruft.