

DIE STADTWERKE INFORMIEREN

Drücker am Hörer: Wettbewerbsrecht und Telefonanrufe

Die meisten Menschen nervt es, in vielen Fällen ist es verboten, und in manchen Fällen wird es zur ernsthaften Belästigung. Dennoch ist und bleibt das Thema aktuell. Denn Telefonwerbung ist zweifellos ein kostengünstiges und oft überaus wirksames Marketinginstrument.

Die Rechtslage ist diese: Ein Unternehmen darf Verbraucher nur dann zu Werbezwecken anrufen, wenn der Kunde in derartige Anrufe vorher und ausdrücklich eingewilligt hat, und diese Einwilligung muss im Zweifelsfall das anrufende Unternehmen auch beweisen können. Sonst handelt es sich um eine unzumutbare Belästigung, die gegen das Wettbewerbsrecht verstößt. Dies hat der Gesetzgeber im „Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb“ (UWG, § 7 Abs. 1, 2 Nr. 2) eindeutig geregelt. Gleichwohl werden auch Verbraucher, die nicht in den Erhalt von Werbeanrufen eingewilligt haben, nach wie vor in ganz Deutschland auf diese Weise belästigt.

Anforderungen an die Einwilligung

Die Anforderungen an eine wirksame Einwilligung sind hier wegen der Missbrauchsgefahr besonders hoch. Das anrufende Unternehmen hat nachzuweisen, dass der betroffene Verbraucher in Werbeanrufe genau dieses Unternehmens für ein bestimmtes Produkt eingewilligt hat. Eine „Generaleinwilligung“ wäre unwirksam. Dies hat der Bundesgerichtshof (BGH) festgelegt. Die früher gängige Praxis, im Zusammenhang mit Gewinnspielen Einwilligungen für eine schier unübersehbare Vielfalt an beworbenen Produkten einzuholen, gehört damit schon seit längerem der Vergangenheit an.

Wettbewerbswidrige Inhalte

Der bloße Telefonanruf ist für Verbraucher schon belastend genug, aber oft kommt noch das Verkaufsgeschick der bisweilen übermotivierten Anrufer erschwerend dazu. Denn in vielen Fällen nutzen Kundenwerber, die sich über die fehlende Einwilligung des Kunden hinwegsetzen, auch weitere Tricks, um Energielieferverträge zu vermarkten. Oft wird versucht, den Kunden durch unwahre Behauptungen über das angebliche Angebot des werbenden Unternehmens oder eine fehlerhafte Darstellung des Mitbewerbers unlauter in die Irre zu führen.

So wird zum Beispiel Kunden von Energieversorgungsunternehmen häufig vorgespiegelt, der Anrufer sei Mitarbeiter des bisherigen Vertragspartners oder rufe in dessen Auftrag an. Gerne spiegelt der Anrufer auch vor, es bestehe ein Kooperationsvertrag mit dem Energielieferanten. In der Folge nimmt der Angerufene an, er stimme am Telefon lediglich einem Tarifwechsel zu und staunt dann in der Regel nicht schlecht, wenn er plötzlich eine Auftragsbestätigung eines anderen Unternehmens erhält. Darüber hinaus gerieren sich auch manche Unternehmen als Grundversorger in einem Gebiet, in dem sie dies tatsächlich gar nicht sind.

Nicht wenige beklagen, dass der Staat nicht seinerseits wirksamer gegen wettbewerbswidrige Werbung vorgeht. Tatsächlich drohen denjenigen, die unwahre Behauptungen aufstellen, um Vertragsabschlüsse zu fördern, in Extremfällen Strafanzeigen wegen Betrugs. Es sind auch Einzelfälle bekannt, in denen besonders dreiste Telefonwerber zu Beleidigungen und übler Nachrede gegriffen haben. Auch bietet die Bundesnetzagentur (BNetzA) die Möglichkeit, sich über unerlaubte, weil meist einwilligungslose Telefonwerbung zu beschweren. Die Bußgelder nach § 20 UWG können theoretisch bis zu 300.000 Euro betragen.

Wer weiß, dass der eigene Versorger nicht mit Drittanbietern kooperiert und auch nicht einwilligungslos anrufen lässt, legt im Zweifelsfall schnell auf. Hilfreich ist auch die Information, dass Verbraucher abgeschlossene Verträge innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist ohne Angabe von Gründen widerrufen können.

Die Stadtwerke Schlitz als Energieversorger distanzieren sich deutlich von solchen Praktiken. Sollten Sie dennoch Fragen zu dieser Thematik haben oder sollten Sie derartige Belästigungen gar selbst erfahren haben, so steht Ihnen Herr Alexander Dietz von den Stadtwerken Schlitz unter der Rufnummer 06642 97041 gerne für eine kostenlose Beratung zur Verfügung.

STADTWERKE SCHLITZ

mehr als ein Versorgungsunternehmen

