

Wie können Sie sich vor unerlaubten Werbeanrufen schützen?

- Gehen Sie mit persönlichen Daten vorsichtig um. Oft sind die Einverständnis-Häkchen für eine Werbeeinwilligung gut versteckt.
- Meiden Sie Gewinnspiele. Häufig werden dort Daten gesammelt und an eine Vielzahl von Unternehmen weitergegeben.
- Wenn Sie sich auf ein Gespräch einlassen, achten Sie auf versteckte Hinweise zu Vertragschlüssen. Geben Sie keine Daten über sich preis, wie Adresse, Telefonnummer, Geburtstag, Zählerstand oder Kontodaten.
- Teilen Sie dem Unternehmen schriftlich mit, dass Sie nicht kontaktiert werden möchten.
- Sperren Sie die Rufnummer, von der Sie angerufen werden.

Weitere Tipps finden Sie unter:

www.bnetza.de/unerlaubttелефонwerbung-schutz

Bleiben Sie informiert

Weitere Infos und Tipps zu Ihrem Schutz finden Sie auf dem Verbraucherportal der Bundesnetzagentur:

www.bnetza.de/unerlaubttелефонwerbung

Unsere aktuellen Hinweise und Informationen zu verhängten Bußgeldern finden Sie unter:

www.bnetza.de/massnahmenliste

Ihre Fragen beantwortet Ihnen unsere Hotline:

Telefon: +49 291 9955 206

Bundesnetzagentur
Unerlaubte Werbeanrufe
Nördeltstr. 5
9872 Meschede



E-Mail:

Beschwerdestelle-Telefonwerbung1@bnetza.de
www.bnetza.de/unerlaubttелефонwerbung



Bundesnetzagentur

Unerlaubte Werbeanrufe So wehren und schützen Sie sich richtig



Werbeanrufe, in die Sie als Verbraucherin oder Verbraucher im Vorfeld nicht eingewilligt haben, sind verboten. Wenn Sie als Verbraucherin oder Verbraucher einen Werbeanruf ohne Ihre vorherige Werbeeinwilligung erhalten haben, können Sie sich wehren – wenden Sie sich dazu an die Bundesnetzagentur.

Wann handelt es sich um Telefonwerbung?

Jemand versucht, Ihnen am Telefon einen günstigen Stromvertrag, eine Versicherung oder Gewinnspiele anzubieten? Oder hat ein Unternehmen Sie nach einer Kündigung telefonisch kontaktiert, um Sie als Kundin oder Kunde zurückzugewinnen?

All das ist Telefonwerbung. Werbung liegt immer dann vor, wenn Ihnen, auch indirekt, ein Produkt oder eine Dienstleistung verkauft werden soll. Wenn Sie diesen Anrufen im Vorfeld nicht zugestimmt haben, handelt es sich um unerlaubte Werbeanrufe. Dabei ist es unwichtig, ob Sie das Unternehmen kennen oder nicht. Eine Einwilligung zu Beginn des Gesprächs reicht nicht. Auch wenn Sie Ihre Werbeeinwilligung bereits widerrufen haben, dürfen Sie nicht mehr kontaktiert werden.

Betrügerische Anrufversuche oder Phishing-Attacken sind dagegen keine Werbung. Hier sind Polizei und Staatsanwaltschaft Ihr Ansprechpartner.

Wie reagieren Sie am besten?

- Widerrufen Sie während des Gesprächs vorsorglich eine mögliche Werbeeinwilligung und stellen Sie ausdrücklich klar, dass Sie nicht angerufen werden wollen.
- Vermeiden Sie es, Fragen mit „Ja“ zu beantworten.
- Machen Sie sich direkt nach dem Anruf Notizen: Rufnummer, Anrufzeitpunkt, das beworbene Produkt, Name des Unternehmens, in dessen Auftrag angerufen wurde, Name der Anrufenden Person
- Melden Sie den Fall der Bundesnetzagentur. Nutzen Sie für Ihre Beschwerde unser Onlineformular: www.bnetza.de/telefonwerbung-beschwerde

Schicken Sie uns Beweise wie einen Screenshot Ihrer Anrufliste oder einen Auszug aus Ihrem Router, der die Gesprächsdauer und die Rufnummer der Anrufer zeigt. Hilfreich sind auch E-Mails oder Vertragsunterlagen, falls (angeblich) ein Vertrag abgeschlossen wurde.



Hinweis: Wenn Ihnen im Verlauf des Anrufs ungewollt ein Vertrag untergeschoben wurde, können Sie diesen zur Sicherheit innerhalb von 14 Tagen widerrufen.

Und wie geht es nach Ihrer Beschwerde weiter?

Auf Grundlage Ihrer Beschwerde starten wir unsere Ermittlungen. Wir vernehmen Verdächtige und überprüfen deren Aussagen. Wenn nötig, durchsuchen wir auch Geschäftsräume. Sie nehmen als Zeugin oder Zeuge eine wichtige Rolle im Verfahren ein. Oft ist es erforderlich, dass wir Sie im weiteren Verfahrensablauf noch einmal schriftlich vernehmen.

Was kann die Bundesnetzagentur tun?

Bei nachgewiesenen Verstößen gegen das Verbot unerlaubter Telefonwerbung kann die Bundesnetzagentur Bußgelder in Höhe von bis zu 300.000 EUR verhängen.

Für Werbeanrufe mit einer unterdrückten oder fiktiven Rufnummer kann die Bundesnetzagentur ein zusätzliches Bußgeld von bis zu 300.000 EUR verhängen.