



Telefonmarketing - Was ist erlaubt?

Für telefonische Werbung gibt es viele Einschränkungen. § 7 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) untersagt Werbung mit Telefonanrufen gegenüber Verbrauchern ohne deren vorherige ausdrückliche Einwilligung.

Fall 1: Werbeanruf bei Bestandskunden

Ein Telekommunikationsunternehmen hatte Bestandskunden angerufen, um ihnen bessere Telefonverträge für ihren Festnetzanschluss anzubieten. Diese Kunden hatten jedoch nicht in derartige Werbeanrufe eingewilligt. Ein Verbraucherschutzverband klagte nach Beschwerden von Angerufenen gegen das Unternehmen auf Unterlassung. Das Landgericht Düsseldorf entschied, dass ein geschäftlich unlauteres Handeln vorliege.

Ohne Einwilligung dürften Firmen auch einen Bestandskunden nicht mit Werbeanrufen behelligen. Das Unternehmen sei auch für das Verhalten der von ihm beauftragten externen Werber verantwortlich. Das Gericht verurteilte den Anbieter nicht nur zur Unterlassung, er musste auch die Kosten der zuvor von den Verbraucherschützern veranlassten Abmahnung tragen. Landgericht Düsseldorf, Urteil vom 19. Juli 2013, Az. 38 O 49/12

Fall 2: Keine pauschale Einwilligung

Ein anderer Telekommunikationsanbieter hatte sich bereits in einer Unterlassungserklärung dazu verpflichtet, Anrufe bei Verbrauchern ohne deren Einwilligung zu unterlassen. Doch

die von dem Unternehmen beauftragten Callcenter riefen weiter Verbraucher an. Diese hatten im Rahmen von Internet-Gewinnspielen ihren Namen und ihre Telefonnummer angegeben. Die Gewinnspielanbieter hatten die Daten dann weiterverkauft. Das Unternehmen stellte sich auf den Standpunkt, dass die Anrufe zulässig seien – immerhin hätten die Verbraucher sich mit der Nutzung ihrer Daten für Telefonmarketing einverstanden erklärt.

Entweder sei dies ohne Einschränkungen erfolgt oder mit der Vorgabe, dass nur der Anbieter des Gewinnspiels oder dessen Vertriebspartner anrufen dürften. Zu den letzteren gehöre das beklagte Unternehmen. Der Bundesgerichtshof sah hier jedoch keine wirksame Einwilligung. Denn die Verbraucher hätten gar nicht wissen können, auf welche konkreten Produkte oder Dienstleistungen welcher Unternehmen sich die Einwilligung in Werbeanrufe beziehe. Die hier vorliegenden allgemeinen Einwilligungen reichten damit nicht aus. Bundesgerichtshof, Urteil vom 25. Oktober 2012, Az. I ZR 169/10

Fall 3: b2b - Telefonmarketing gegenüber anderen Unternehmen

Im dritten Fall geht es um den Vertrieb unter Gewerbetreibenden. Ein Unternehmen betrieb eine Internet-Suchmaschine mit integriertem Unternehmensverzeichnis. Firmen konnten sich darin kostenlos eintragen oder gegen Bezahlung einen erweiterten Eintrag mit besserer Präsentation buchen. Ein Unternehmen hatte einen kostenlosen Eintrag. Nun rief ein Mitarbeiter des Suchmaschinenbetreibers unaufgefordert dort an, um einen kostenpflichtigen Eintrag zu verkaufen. Ein Wettbewerber verklagte daraufhin den Suchmaschinenbetreiber auf Unterlassung. Der Bundesgerichtshof wies darauf hin, dass Anrufe bei anderen Unternehmen grundsätzlich zulässig sind, wenn aufgrund konkreter Umstände ein sachliches Interesse des Angerufenen am Anruf zu vermuten sei.

Gesetzlich ist dies in § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG geregelt. Die Gerichte legen jedoch bei der Frage, ob von einem solchen Interesse des Angerufenen auszugehen ist, oft strenge Maßstäbe an. So auch hier der Bundesgerichtshof: Das angerufene Unternehmen habe kostenlose Suchmaschineneinträge in 450 derartigen Verzeichnissen. Die Suchmaschine der Beklagten sei nicht sehr bekannt. Von einem besonderen Interesse an einem kostenpflichtigen Eintrag dürfe man daher nicht ausgehen. Im Gegenteil sei wegen der großen Anzahl derartiger Suchmaschinen mit der Möglichkeit zu rechnen, dass es zu einer Vielzahl von Werbeanrufen komme und dass diese den Geschäftsbetrieb des Angerufenen empfindlich stören könnten. Der Gerichtshof bewertete den Anruf daher als unzumutbare Belästigung. Bundesgerichtshof, Urteil vom 20. September 2007, Az. I ZR 88/05

Bild: © kaboompics / pixabay.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941711/telefonmarketing-was-ist-erlaubt/>