

Telefonwerbung

Das Telefon klingelt: Schon wieder so ein Werbeanruf! Ist denn das erlaubt?

Wir kennen alle das Problem, zuhause in der Freizeit oder im Beruf, das Klingeln des Telefons lässt uns zum Hörer greifen. Enttäuscht müssen wir dann feststellen, dass man uns doch wieder nur mit einem neuen Telefontarif, billigeren Druckertoner oder innovativen Methoden bei der Teppichreinigung beglücken möchte.

Bei Verbrauchern ist das doch eigentlich nicht erlaubt, es gibt doch so was wie Verbraucherschutz, denken wir in solchen Fällen. Aber als Unternehmer muss ich das wohl hinnehmen, ich rufe ja auch bei potentiellen Kunden an. Wie sollen die denn sonst von meinen Leistungen erfahren ?!

Diese Thematik ist immer wieder Gegenstand von Gerichtsentscheidungen, obwohl man denken sollte, dass mittlerweile Klarheit über die Zulässigkeit und Unzulässigkeit von Werbeanrufen besteht. So hat das OLG Frankfurt in seinem Urteil vom 21.07.2005, Az.: 6 U 175/04 klargestellt, dass ein Verbraucher Werbeanrufen zuvor zugestimmt haben muss.

Was gilt bei Unternehmern?

Der Gesetzgeber unterscheidet zwar zwischen Verbrauchern und anderen Marktteilnehmern, allerdings ist der Unterschied nur sehr gering.

Bei Unternehmern stellt die Telefonwerbung eine unzumutbare Belästigung dar, wenn keine Einwilligung oder mutmaßliche Einwilligung vorliegt.

Unsicherheit herrscht darüber, wann man von einer mutmaßlichen Einwilligung ausgehen darf. Hierfür ist erforderlich, dass die beworbene Leistung mit dem Geschäftsgegenstand des Gewerbebetriebs des Angerufenen in Zusammenhang steht. Das, was der Anrufer verkaufen will und das, was der Angerufene verkauft, sollten also weitgehend übereinstimmen. Es ist eine sog. "Betriebsbezogenheit" erforderlich. So ist der Anruf eines Winzers oder Weingroßhändlers bei einem Weineinzelhändler erlaubt.

Unzulässig sind dagegen Werbeanrufe für Hilfsmittel, also wenn der Anrufer Dinge oder Dienstleistungen verkaufen will, die im Rahmen der Betriebsorganisation Verwendung finden und nicht zum „Kerngeschäft“ des Angerufenen gehören.

Eine Ausnahme wird gemacht, wenn sich der Anruf direkt an den zuständigen Leiter einer Abteilung richtet und die beworbene Ware mit den Kernaufgaben dieser Abteilung zu tun hat. So kann die Marketingabteilung für die Bewerbung von Werbeartikel direkt kontaktiert werden.

Bei kleineren Gewerbetreibenden, bei denen der "Chef" sich selbst um alles kümmert, würde eine solche Ausnahme dazu führen, dass nahezu jeglicher Werbeanruf erlaubt wäre. Es wird daher für diese Betriebe an einer „konkreten Betriebsbezogenheit“ festgehalten. Ein kleiner Metallbaubetrieb darf daher nicht mit Telefonanrufen belästigt werden, in denen für

Büroartikel, Zeitschriften (auch Fachzeitschriften), Versicherungen, Fahrzeuge und ähnlichen "Hilfsmitteln" geworben wird.

Das bedeutet umgekehrt für den Gewerbetreibenden, will er seine Kunden direkt telefonisch ansprechen so muss er darauf achten, dass der Angerufene auch wirklich die entsprechende geschäftliche Ausrichtung hat. Es ist daher für alle Dienstleister, die typischerweise "Hilfsfunktionen" wahrnehmen unzulässig, direkt bei ihren potentiellen Kunden anzurufen. So darf eine Werbeagentur nicht bei einem Einzelhändler oder einem kleinen Gewerbebetrieb anrufen. Erlaubt ist jedoch der Anruf in der Marketingabteilung eines Unternehmens. Auch ein IT-Dienstleister darf lediglich bei der IT-Abteilung eines Unternehmens anrufen, wenn das Unternehmen sich nicht mit IT-Leistungen beschäftigt.

Was gilt bei Verbrauchern ?

Für den Verbraucher ist die Rechtslage eindeutig. Für die Zulässigkeit eines Werbeanrufes ist die vorherige Zustimmung des Verbrauchers erforderlich.

Die Eintragung in Telefonverzeichnisse oder die Angabe der Telefonnummer im Briefkopf ist keine Einwilligung.

Auch vorangegangene geschäftliche Kontakte, bei denen eine Einwilligung vorlag, rechtfertigen einen Anruf nur, wenn ein enger zeitlicher Zusammenhang vorhanden ist.

An eine vorformulierte Einwilligung werden strenge Anforderungen gestellt. So muss der Verbraucher darauf hingewiesen werden, dass die Einwilligung freiwillig erfolgt, jederzeit widerrufbar ist und die Wirksamkeit des Vertrages nicht beeinflusst wird. Dies alles muss durch eine bewusste Erklärung erfolgen.

Was sind die Folgen?

Ist der Telefonanruf unzulässig, so hat ein Konkurrent oder ein legitimer Verband einen wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsanspruch. Auf diesen wird er durch eine teure Abmahnung hinweisen.

Aber auch der Angerufene selbst, sei er Verbraucher oder Gewerbetreibender, hat einen Unterlassungsanspruch.

Fühlen Sie sich also durch solche Anrufe belästigt, empfiehlt es sich, einen Verbraucherschutzverband oder die Wettbewerbszentrale zu informieren.

Wenn Sie selbst auf Telefonmarketing setzen, so sollten Sie die Angerufenen genau auswählen und sich des Risikos einer Falschbeurteilung bewusst sein.