

Konsumentenschutz

TELEFONWERBUNG – *unerbetene Werbeanrufe*

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Titelbild:** © colourbox.de
▪ **Layout und Druck:** Sozialministerium ▪ **Stand:** Jänner 2017 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-429-6

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronischen Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

UNERBETENE WERBEANRUFEN – COLD CALLING

Als unerbetene Werbeanrufe oder auch als „Cold Calling“ bezeichnet man **Werbeanrufe, die ohne vorherige Einwilligung** der Angerufenen erfolgen. Mit derartigen Anrufen wird regelmäßig eine Vertragsanbahnung beabsichtigt. Besonders häufig sind etwa Anrufe von sogenannten Lotto- oder Toto- Spielgesellschaften. Diese überraschen KonsumentInnen mit einem angeblich bereits sicheren Gewinn, sind aber tatsächlich auf Kundenfang für einen Vertrag über die regelmäßige Teilnahme bei Lottoziehungen etc. aus. Auch AnbieterInnen von Telefondienstleistungen bedienen sich immer wieder dieser verbotenen Werbemethode. In diesem Fall werden die Angerufenen von gut geschulten TelefonkeilerInnen überredet, zu anderen Telefonunternehmen zu wechseln.

Wichtig

Häufig ist im Kleindruck von **Auftrags- oder Bestellformularen** oder in **Gewinnpartizipationskarten** vorgesehen, dass Sie mit Ihrer Unterschrift Werbeanrufen zustimmen. Sie müssen solche Klauseln nicht akzeptieren. Streichen Sie derartige Bestimmungen einfach durch. Sie können Ihre einmal gegebene Zustimmung auch jederzeit widerrufen und dürfen dann nicht mehr mit Anrufen belästigt werden.

Werbeanrufe ohne Ihre zuvor erteilte Zustimmung sind unzulässig und strafbar.

Sollten Sie dennoch auf diese Weise kontaktiert werden, erstatten Sie beim zuständigen Fernmeldebüro (siehe „2. Kontaktadressen für Anzeigen von unerwünschten Werbeanrufen“ auf Seite 12) Anzeige.



(UNGEWOLLTE) VERTRAGSABSCHLÜSSE AM TELEFON

Die nachfolgenden Rechte stehen Ihnen zu, wenn der **Anruf von einem Unternehmen eingeleitet wurde**. Darunter sind einerseits überraschende Werbeanrufe zu verstehen – Sie können sich andererseits aber auch darauf berufen, wenn Sie im Zuge eines solchen Anrufs zu einem Rückruf verleitet wurden (z. B. „Sie haben gewonnen, rufen Sie Ihren Gewinn unter folgender Telefonnummer ab!“).

Wetten/Lotterien/Gewinnzusagen

- Vertragsabschlüsse im Zusammenhang mit **Wett- bzw. Lotteriedienstleistungen** oder **Gewinnzusagen** sind am Telefon nicht möglich; sie sind **nichtig**.
- Darunter fallen etwa Verträge, in denen
 - die Weiterleitung von Lottotipps an Lottounternehmen angeboten oder
 - Spielabonnements unternehmerisch organisiert werden, aber
 - auch „gewonnene“ Reisen, für die man jedoch Zusatzleistungen zahlen muss, sodass der „Gewinn“ schlussendlich im Vergleich zu einer herkömmlich gekauften Reise keine Vergünstigung darstellt (z. B. Saisonzuschlag, Zimmeraufschlag etc.).
- Es kommt **kein Vertrag** zustande, d. h. Sie brauchen auch **keinen Rücktritt** zu erklären.

- Wenn das Unternehmen behauptet, bereits eine Leistung erbracht zu haben, müssen Sie dafür **nicht bezahlen**.
- Haben Sie bereits bezahlt, können Sie Ihr **Geld wieder zurückverlangen**, und zwar auch dann, wenn das Unternehmen mittels Lastschriftverfahren Geld von Ihrem Konto abgebucht hat (siehe „Von Ihrem Konto wurde ohne Ihre Zustimmung Geld abgebucht?“ auf Seite 7).

Telefonische Verträge über Dienstleistungen

Voraussetzung ist wiederum, dass der Vertrag vom Unternehmen eingeleitet wurde (siehe oben).

Für Verträge über **Dienstleistungen** (z. B. Verträge über den Wechsel des Telefonanbieters, Energiedienstleisters usw.), die am Telefon abgeschlossen werden, gilt Folgendes:

- Sie können **nicht durch das Telefonat alleine** zu Zahlungen **verpflichtet** werden.
- Sie sind erst dann an den Vertrag gebunden, wenn Sie vom Unternehmen eine **Bestätigung des Vertragsangebots** auf dauerhaftem Datenträger (per Brief oder E-Mail) erhalten und daraufhin die **Annahme dieses Angebots** ebenso auf dauerhaftem Datenträger erklärt haben.
- **Ohne Einhaltung dieser Formvorschriften** sind Sie nicht an den Vertrag gebunden; es besteht **keine Zahlungspflicht** Ihrerseits.

- Werden Sie dennoch zur Zahlung aufgefordert (z. B. über ein Inkassobüro), so verweigern Sie die Zahlung und wenden sich an eine Konsumentenschutzorganisation (siehe „Wichtige Adressen“ auf Seite 11).
- Haben Sie das Angebot des Unternehmens entsprechend bestätigt, so ist der Vertrag **wirksam abgeschlossen** worden. In vielen Fällen besteht noch ein **Rücktrittsrecht** nach den Fernabsatzbestimmungen.
 - Ausführliche Informationen zum Rücktrittsrecht finden Sie in unserem Folder „Rücktrittsrecht im Fernabsatz“.

Von Ihrem Konto wurde ohne Ihre Zustimmung Geld abgebucht?

Haben Sie keine Einzugsermächtigung erteilt, so können Sie dies **13 Monate ab Abbuchung** bei Ihrer Bank geltend machen. Wenn Unternehmen keine von Ihnen unterschriebene Lastschriftermächtigung vorlegen können, müssen diese eine Stornierung des Einzuges akzeptieren. Erheben Sie bei Ihrer Bank einen Widerspruch gegen die Abbuchung wegen nicht erfolgter Authentifizierung. Die Bank muss den Betrag wieder auf Ihr Konto zurücküberweisen.

Tipps bei unerbetenen Werbeanrufen

- Sind Sie an Werbeanrufen nicht interessiert, so legen Sie sogleich auf.

- Wenn Sie sich in ein Gespräch einlassen, fragen Sie eingangs stets nach dem Namen, der Anschrift und der Rückrufnummer des Unternehmens.
- Fragen Sie nach dem Namen des Anrufers oder der Anruferin.
- Vorsicht ist jedenfalls geboten, wenn die Rufnummer unterdrückt wird.
- Wenn möglich, notieren Sie Datum, Zeit und den Inhalt des Gesprächs.
- Erstellen Sie Anzeige beim zuständigen Fernmeldebüro (Musterschreiben siehe unter <http://www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html>).
- Geben Sie keine Daten über sich preis (insbesondere keine Kontaktdaten).
- Seien Sie bei Gewinnversprechen und Gratisangeboten stets misstrauisch.
- Seriöse Unternehmen werden Ihnen auf Ihr Verlangen Informationsmaterial zusenden, damit Sie das Angebot prüfen können.

Achtung vor Mehrwertnummern-Betrug

Immer wieder erhalten KonsumentInnen Telefonanrufe von BetrügerInnen, die sie dazu verleiten sollen, Mehrwertnummern anzurufen. Dabei wird von den AnruferInnen beispielsweise behauptet, dass dies nötig sei, um ein Abo zu kündigen (etwa bei einer Lotterie oder einem Glücksspiel). Tatsächlich haben die KonsumentInnen ein solches Abo allerdings nie abgeschlossen.

Wie können Sie sich vor diesen Abzocke-Maschen schützen bzw. was sollten Sie tun, wenn Sie auf eine solche hereingefallen sind?

- Rufen Sie keine Mehrwertnummern an, wenn Sie per Telefonanruf dazu aufgefordert werden. Mehrwertnummern sind in der Regel an den Anfangsziffern „09“ zu erkennen.
- Haben Sie sich überreden lassen und eine Mehrwertnummer gewählt, wird das Entgelt dafür mit der Telefonabrechnung abgebucht. Sie können in einem solchen Fall binnen drei Monaten schriftlich bei Ihrem Telekombetreiber Einspruch gegen die Rechnung erheben.
 - Nähere Informationen zum Rechnungseinspruch finden Sie in unserem Folder „Telefon und Internet“.
- Der Missbrauch von Mehrwertnummern sollte der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) gemeldet werden (siehe „Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)“ auf Seite 13).
- Darüber hinaus ist auch eine Betrugsanzeige bei der Polizei möglich.



© colourbox.de

WICHTIGE ADRESSEN

1. Konsumentenberatungsstellen

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

+43 (0)1 588 77-0

konsument@vki.at

www.konsument.at

www.verbraucherrecht.at informiert über aktuelle verbraucherpolitische Rechtsfragen und Aktionen.

Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20–22, 1040 Wien

+43 (0)1 50 165-0

Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern *www.arbeiterkammer.at*

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Sektion Konsumentenpolitik

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 (0)1 71100-86 2501 oder 86 2528

konsumentenfragen@sozialministerium.at

www.konsumentenfragen.at

2. Kontaktadressen für Anzeigen von unerwünschten Werbeanrufen

Fernmeldebüro für Oberösterreich und Salzburg

Freinbergstraße 22, 4020 Linz

+43 (0)1 711 62 65-4501

fb.linz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Steiermark und Kärnten

Conrad-von-Hötzendorf-Straße 86, 8010 Graz

+43 (0)1 711 62 65-4600

fb.graz@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Tirol und Vorarlberg

Valiergasse 60, 6020 Innsbruck

+43 (0)1 711 62 65-4701

fb.innsbruck@bmvit.gv.at

Fernmeldebüro für Wien, Niederösterreich, Burgenland

Radetzkystraße 2, 1030 Wien

+43 (0)1 711 62 65-4401

fb.wien@bmvit.gv.at

alle Fernmeldebüros auf www.bmvit.gv.at

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien

+43 (0) 1 580 58-0

www.rtr.at

Mehrwertdienste-Beschwerdeformular: *<https://www.rtr.at/beschwerden>*

Außergerichtliche Streitbeilegung

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103 Stiege 1 Top 18,

1060 Wien

+43 (0) 1 890 63 11

office@verbraucherschlichtung.at

www.verbraucherschlichtung.at



© colourbox.de

Allfällige weitere Broschüren zum Konsumentenschutz finden Sie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice und können per Mail unter broschuerenservice@sozialministerium.at oder telefonisch unter 01 711 00 - 86 25 25 kostenfrei bestellt werden.

Weitere Themen für Konsumenten und Konsumentinnen finden Sie unter www.konsumentenfragen.at.

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

sozialministerium.at