

## **K** Merkblatt: Abhilfe geben Telefon-Belästigung

### **Telefonwerbung**

Laut Bakom muss bei Telefonwerbung das Gespräch immer von einem Menschen geführt werden, selbst wenn die Nummer automatisch gewählt wird. Es ist nicht zulässig, dass eine Maschine Sie anruft und danach eventuell auflegt, weil kein Callcenter-Mitarbeiter verfügbar ist. Ebenfalls verboten ist Werbung ab Tonband. Spricht dagegen jemand persönlich mit Ihnen, handelt es sich grundsätzlich nicht um Massenwerbung.

Gemäss Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb ist Massenwerbung nur dann erlaubt, wenn die drei folgenden Bedingungen allesamt erfüllt sind:

- ➔ Die Massenwerbung darf nur an Personen gerichtet werden, die vorab ihre Einwilligung ausdrücklich dazu erteilt haben oder die mit dem Absender bereits geschäftlich Kontakt hatten.
- ➔ Der korrekte Absender muss angegeben werden
- ➔ Es ist auf eine einfache und kostenlose Ablehnungsmöglichkeit hinzuweisen

### **So schaffen Sie Abhilfe:**

#### **1. Stern-Eintrag veranlassen**

Wenn Sie lästige Werbeanrufe vermeiden möchten, signalisieren Sie das, indem Sie im Telefonbuch einen Stern (\*) hinter Ihre Nummer setzen lassen.

Das können Sie unter [www.directories.ch](http://www.directories.ch) selbständig erledigen. Oder Sie rufen bei der Swisscom an: 0848 86 80 86 (-.08/Min.)

Wenn Sie trotz Stern mit Werbeanrufen belästigt werden, weisen Sie den Anrufer darauf hin, dass dies nicht erlaubt ist und dass Sie erwägen eine Beschwerde bei der Lauterkeitskommission einzureichen.

#### **2. Lassen Sie sich von Adresslisten streichen**

Gemäss dem Schweizerischen Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) haben Sie das Recht, dass Ihre Daten aus Datensammlungen gestrichen und nicht mehr verwendet werden.

- ➔ Verlangen Sie den vollständigen Namen der anrufenden Person und den Namen der Firma in deren Auftrag angerufen wird. Notieren Sie sich das Datum und die Uhrzeit des Anrufs.
- ➔ Teilen Sie dem Anrufer mit, dass Sie von Ihrem Datenschutzrecht Gebrauch machen und verlangen Sie, dass Sie aus der Adressdatei der Telemarketingfirma gestrichen werden.
- ➔ Teilen Sie der anrufenden Person mit, dass Sie sich alle Angaben notiert haben und bei einem erneuten Anruf eine Anzeige erstatten werden.

Weigert sich die Firma, Ihre Adresse zu streichen, verstösst sie gegebenenfalls gegen das Datenschutzgesetz.

Wenn Sie den Anrufer nicht persönlich am Telefon haben, können Sie die Rufnummer auch auf verschiedenen Internetplattformen ausfindig machen. Adressen dazu finden Sie im separaten Merkblatt «Callcenter-Rufnummern ermitteln».

- Teilen Sie dem Anrufer dann schriftlich oder telefonisch mit, dass er Sie aus der Adressdatei streichen soll.

Wenn Sie keine Hinweise finden, können Sie sich auch direkt an die Swisscom wenden. Allerdings müssen Sie hier ein Protokoll der Anrufe erstellen (mindestens drei Anrufe der gleichen Nummer). Eine Nachverfolgung kostet 98 Franken, führt aber nicht immer zum Erfolg.

### 3. Melden Sie aggressive Telemarketingfirmen beim Konsumentenschutz

Unter [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) werden die Namen der Firmen, die sich nicht an den Stern in den Directories oder den Ehrenkodex des Schweizerischen Direktmarketingverbandes halten, veröffentlicht.

- Verlangen Sie vom Anrufer den vollständigen Namen der Person und der Firma, in deren Auftrag der Anruf erfolgt. Notieren Sie sich das Datum und die Uhrzeit des Anrufs.
- Melden Sie dem Konsumentenschutz die fehlbare Firma schriftlich per E-Mail oder Post.

### 4. Reichen Sie Beschwerde ein

Die Lauterkeitskommission ist ein Selbstkontrollorgan der Werbebranche in der Schweiz. Konsumentinnen und Konsumenten können bei der Lauterkeitskommission eine Beschwerde gegen eine Firma wegen unlauterer Verkaufsmethoden einreichen. Die Grundsätze der Lauterkeitskommission besagen ausdrücklich, dass jedes Telefonmarketing unlauter ist, wenn die angerufene Person vorgängig erklärt hat, dass sie keine Werbeanrufe erhalten will. Diese Erklärung geben Sie durch den Sterneintrag in den Directories ab.

- Die Grundsätze der Lauterkeitskommission und die für eine Beschwerde notwendigen Unterlagen stehen auf der Internetseite der Lauterkeitskommission zum Download bereit. Internetadresse: [www.lauterkeit.ch](http://www.lauterkeit.ch)
- Die notwendigen Unterlagen können auch gegen ein frankiertes Rückantwortcouvert (C5/CHF 1.30) bei der Lauterkeitskommission bestellt werden. Postadresse Lauterkeitskommission: Lauterkeitskommission, Postfach 2744, 8022 Zürich

Quellen:

- Bundesamt für Kommunikation (Bakom)
- Konsumentenschutz Schweiz (SKS)