

Vollständige Stellungnahme der Geminis Marketing GmbH zum Fall Ernst Müller

(Der Wortlaut wurde nicht verändert.)

Wir haben ja des Öfteren schon Feedback und Stellung zu Ihren Vorwürfen genommen. Es scheint, dass Sie zu wenig Arbeit haben, weshalb Sie sich immer wieder an einzelne Strohhalme festhalten und aufgreifen.

Dass wir einen «Konsum-Verführungs-Terror betreiben» sollen, möchten wir ganz klar widersprechen.

Die Voice-Files werden von einem Teamleader im Callcenter jeweils abgehört und wenn dieser dieses für korrekt empfindet, werten wir diesen als Abschluss. Das Management der Geminis Marketing GmbH hört sich natürlich nicht jedes Voice-File an und es können durchaus auch mal Fehler passieren, was menschlich ist.

Zum Fall Müller Ernst möchten wir sagen, dass es eine Ansichtssache ist ob der Abschluss nun zählt oder nicht, nach nochmaligem Abhören, sind wir der Meinung, dass der Abschluss zählt. Auch wenn Herr Müller wohl in «Eile» war und deshalb das Ganze kurzhalten wollte. Dies können wir wohl kaum wegdenken. Alles andere sind pure Vorwürfe und Unterstellungen. Herr Müller hat zu allen Fragen klar zugesagt und Antwort gegeben ja sogar korrigiert, wenn was nicht ganz korrekt war, wie zum Beispiel die Adresse.

Herr Müller wurde über alles informiert: Name und Vorname der Anrufenden Person, sowie für welche Firma angerufen wird. Welches Callcenter, welches in der Schweiz herumtelefoniert, macht das? Machen das die Leute, die Jahr für Jahr Konsumententerror für Krankenkassen und andere Versicherungen betreiben?

Herr Müller wird auch gefragt, ob er verstanden hat, dass er eine Rechnung bekommt und dafür 30 Tage Zeit hat um diese zu bezahlen, wurde bejaht. Er wurde auch informiert, dass wenn er weiterhin Werbeanrufe bekommen sollte, er uns diese zu melden hat, damit wir diese ausfindig machen können (was nicht immer einfach ist) und wir diese dann im Namen des Kunden abmahnen. Dies wurde auch bejaht.

Dann möchten wir Festhalten, dass Herr Müller nach Erhalt des Willkommensschreibens sowie der Rechnung eine Widerrufsfrist von 14 Tagen hatte, welche er nicht genutzt hat. Dies ist von Gesetzes wegen so vorgeschrieben und nicht von uns.

[Anmerkung der Redaktion: Der entsprechende Gesetzesartikel (Art. 40a ff. OR) kommt hier nicht zum Tragen, denn dieser gilt nur für Geschäfte mit Beträgen von über 100 Franken. Im vorliegenden

Fall geht es jedoch um 97 Franken. Insofern ist dieser Hinweis auf das Gesetz hinfällig. Die Geminis Marketing GmbH hat jedoch gemäss ihren AGB ein eigenes zweiwöchiges Widerrufsrecht – gemäss diesem ist ein Widerruf nur schriftlich und per Einschreiben möglich. Kommt hinzu: Wenn man davon ausgeht, dass bei dem Gespräch kein Vertrag zustande gekommen ist, gibt es auch keinen Grund, vom Vertrag zurückzutreten.]

Es ist im Gesetzbuch nicht verboten, übers Telefon Angebote und Verkäufe zu machen sofern man sich an die Richtlinien hält. Wir von der Geminis Marketing GmbH halten uns an das Gesetz, ja sogar mehr als das, wir zeigen sogar sehr oft Kulanz, wenn eine Situation anständig und freundlich erklärt ist. Vieles ist übers Telefon nicht erkennbar, zum Beispiel wenn ein Rentner Demenz haben sollte oder es kommt jemand kurz nach Abschluss in die Alterspflege oder die finanzielle Situation hat sich total verschlechtert. Es kann also passieren, dass wir mal so eine Person abschliessen, sind aber die Letzten, die in einer solchen Situation, den Fall nicht stornieren würden. Wir zeigen jedoch sicherlich keine Kulanz, wenn jemand wie ein Chihuahua herumbellt und uns grundlos beschuldigt, weil er im Internet diverse Hetzjagdberichte, die vom Datum teilweise sogar gefälscht sind, gelesen hat. Ein Beispiel: Wir werden in einem Bericht vom Februar 2015 erwähnt, dabei haben wir mit der Aktivität «werbesperre.ch» erst im Mai 2015 gestartet. Was sagen Sie denn zu sowas???

Das traurige an Berichten wie Sie sie machen ist, dass Sie sich auf kleine Fehler stürzen, dramatisieren und daraus negative Presse machen. Die meisten Kunden die bei uns stornieren, stornieren wegen Ihren Berichten und Aufforderungen «nicht zu reagieren und nicht zu zahlen», genau das, was falsch ist. Sie sollten viel lieber die Kunden informieren B zu sagen, wenn man mal A gesagt hat und Selbstverantwortung zu übernehmen.

Jeder antwortet am Telefon freiwillig und hat das Recht «Nein» zu sagen, was keine Schande ist. Wenn das jemand nicht kann, dann soll er wenigstens innert Widerrufsfrist widerrufen. Wir telefonieren auch keinem nach und versuchen noch zu überreden oder ähnliches.

Leider oder eben Fakt ist, dass die meisten Festnetznummern Personen im fortgeschrittenen Alter gehören und somit auch unsere Kunden sind. Plädieren Sie doch beim Bundesrat, dass Personen über beispielsweise 70 entmündigt werden und Verträge mit solchen ungültig sind, aber bitte auch nicht an der Urne über unsere Zukunft entscheiden dürfen. Also, wählen ab 18 und bis 70, davor und danach gilt nix.

Aber nein, Sie haben uns auf den Kicker und brauchen Themen um Ihr Radio interessant zu machen. Negative Presse verkauft sich ja bekanntlich am besten, korrekt?

Auf Nachfragen, was denn diese Ausführungen für Ernst Müller bedeuteten, schreibt die Geminis Marketing GmbH:

Der Abschluss ist korrekt und rechtsgültig, jedoch stornieren wir aus Kulanz, einfach mit dem Hinweis, dass man eben Selbstverantwortung übernehmen soll und dass «wer auch immer» doch bitte die Widerrufsfristen einhalten soll. Für irgendwas wurden diese ja eingeführt und wir sind der Meinung, dass 14 Tage völlig ausreichen um dies zu schaffen.

Dann muss auch niemand zum «Kassensturz» oder «Espresso» rennen und sich beklagen. Sind wir doch ehrlich, der Fehler liegt ganz klar beim Kunden und es wäre mal schön, bei Ihnen zu hören. Ok, es wird vieles übers Telefon angeboten, teils Gutes, teils Schlechtes, jedoch ist die Rechtslage für alle die Gleiche, es gilt ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Ob man aus Überzeugung oder aus Mitleid zugestimmt hat oder gar überredet wurde, spielt dabei gar keine Rolle. Hat man zugestimmt dann ist das so. Genau so wie wenn man einen Vertrag beim Versicherungsvertreter oder sonst einem Händler unterzeichnet. Wenn man nicht rechtzeitig widerruft, dann gilt es und zwar für alle!

Die Verkaufs- und Händlerbranche ist riesig, ohne Verkauf läuft auf der Welt gar nichts. Es werden Milliarden für das Studieren von Konsumverhalten und Verkaufsschulungen ausgegeben und klar sind die Verkäufer so geschult, dass sie zum Abschluss kommen sollen und es gibt Verkäufer denen können Sie gar nicht nein sagen, die sind so argumentations- und kommunikationsstark, dass ein «Nein» zu geben praktisch unmöglich ist. Und genau aus diesem Grund, weil die Verkäufer sagen wir mal gegenüber den meisten Kunden im Vorteil stehen, gibt es die Widerrufsfrist und das ist gut so. Der Kunde soll nochmals darüber schlafen können, sich nochmals informieren, mit der Frau oder Kinder sprechen und sollte er/sie der Meinung sein, «ich ha en Seich gmacht» dann widerrufen, ohne dass es weh tut.

Mal schauen was in Ihrem Bericht so rauskommt. Unsere Erwartung ist, dass alles verdreht wird und wir als die böse Firma dargestellt werden, vielleicht überraschen Sie uns ja und berichten sachlich und sehen auch den anderen Standpunkt.