

99070008000000

Unerwünschte Telefonanrufe - Beschwerde einreichen

Heruntergeladen am 07.06.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/1257/L100022>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99070008000000
Leistungsbezeichnung I	Unerwünschte Telefonanrufe - Beschwerde einreichen
Leistungsbezeichnung II	Unerwünschte Telefonanrufe - Beschwerde einreichen
Typisierung	4 - Land: Regelung
Quellredaktion	Baden-Württemberg
Freigabestatus Katalog	unbestimmter Freigabestatus
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	
Leistungstyp	
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	
SDG-Informationsbereich	
Lagen Portalverbund	
Einheitlicher Ansprechpartner	

Modul	Sachverhalt
Fachlich freigegeben am	
Fachlich freigegeben durch	
Handlungsgrundlage	[Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG)](https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/BJNR141400004.html) • § 7 Unzumutbare Belästigungen • § 8 Beseitigung und Unterlassung • § 20 Bußgeldvorschriften [Telekommunikationsgesetz (TKG)](http://www.landesrecht-bw.de/jportal/?quelle=jlink&query=TKG+%C2%A7+102&psml=bsbawueprod.psml&max=true) • § 102 Rufnummernanzeige und Unterdrückung
Teaser	Solche Anrufe können Sie den zuständigen Stellen kostenlos melden.
Volltext	Solche Anrufe können Sie den zuständigen Stellen kostenlos melden. Ein Werbeanruf ist zulässig, wenn Sie zuvor ausdrücklich in die Telefonwerbung eingewilligt haben. Dazu müssen Sie Ihr Einverständnis speziell zu telefonischen Werbeangeboten gegeben haben. Es genügt nicht, wenn der oder die Anrufende erst während des Telefonats Ihre Zustimmung einholt. Einwilligen können Sie in der Regel auch durch Bestätigung einer vorformulierten Erklärung (zum Beispiel durch Ankreuzen oder Unterschreiben), wenn sie • in einem separaten Text oder • Textabschnitt ohne anderen Inhalt enthalten ist und • aus dem Text der Einwilligung klar wird, für welche konkreten Produkte oder Dienstleistungen welcher

Modul

Sachverhalt

Unternehmen geworben werden soll.

Eine Einwilligung ist in der Regel unwirksam, wenn sie

- in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt ist oder
- an weitere Erklärungen wie zum Beispiel die Zustimmung zu einer telefonischen Gewinnbenachrichtigung gekoppelt ist.

Das anrufende Unternehmen darf seine Rufnummer nicht unterdrücken. Das gilt auch bei Telefonwerbung, in die Sie eingewilligt haben.

Tipp: Lesen Sie das Kleingedruckte aufmerksam und streichen Sie entsprechende Textstellen durch. Eine bereits erteilte Einwilligung können Sie jederzeit für die Zukunft widerrufen.

Selbst wenn zwischen Ihnen und dem anrufenden Unternehmen ein Vertragsverhältnis besteht, darf dieses Sie ohne ausdrückliche Einwilligung nicht zu Werbezwecken anrufen. Dies gilt auch für Ergänzungen, Änderungen und Ausweitungen des bestehenden Vertrags oder neue Angebote. Auch nachdem Sie einen Vertrag gekündigt haben, darf der Anbieter in der Regel keine "Nachfasswerbung" betreiben, indem er Ihnen telefonisch alternative Angebote unterbreitet.

Erforderliche Unterlagen

Die Wettbewerbszentrale verlangt bei einer Beschwerde über unerlaubte Telefonwerbung zusätzlich die Einsendung einer unterschriebenen [eidesstattlichen Versicherung](<https://www.wettbewerbszentrale.de/wp-content/uploads/2023/03/Eidesstattliche-Versicherung.pdf>) über

- den Tag und die Uhrzeit des Anrufs,
- die anrufende Person,
- das Unternehmen, für welches angerufen wurde,

Modul

Sachverhalt

- den Gesprächsverlauf und
- die Angabe, dass Sie gegenüber dem werbenden Unternehmen keine Einwilligung in Telefonwerbung erteilt haben.

Dann kann sie gegebenenfalls schnell eine einstweilige gerichtliche Verfügung erwirken.

Ein [Merkblatt für einen Gesprächsvermerk bei unerlaubten Telefonanrufen](<https://www.wettbewerbszentrale.de/wp-content/uploads/2023/10/Merkblatt-unerlaubte-Telefonwerbung.pdf>) stellt Ihnen die Wettbewerbszentrale zur Verfügung.

Voraussetzungen

- Der Werbeanruf erfolgt ohne Ihre Einwilligung oder
- die anrufende Firma hat ihre Rufnummer unterdrückt.

Kosten

Beschwerden bei den zuständigen Stellen sind kostenfrei.

Für eine individuelle Telefonberatung bei der Verbraucherzentrale können für Sie - aber erst nach einer Terminvereinbarung - Kosten in Höhe von EUR 1,86 pro Minute aus dem deutschen Festnetz (Mobilfunkpreis abweichend) anfallen.

Persönliche oder schriftliche Fach- und Rechtsberatung sowie E-Mail-Beratung:

- Standardberatung bis zu 20 Minuten: EUR 22,00
- besonders zeitaufwändige Beratung: je weitere angefangene zehn Minuten: EUR 11,00

Verfahrensablauf

Sie können eine Beschwerde über verschiedene Wege an die zuständigen Stellen richten.

Dabei sollten Sie folgende Angaben machen:

- Ihre Kontaktdaten: Anschrift sowie Telefonnummer, Faxnummer oder E-Mail-Adresse, gegebenenfalls abweichende Ansprechperson

Modul

Sachverhalt

- Telefonnummer, auf die der Anruf erfolgte
- Name, Inhaberin oder Inhaber des anrufenden Unternehmens
- Rufnummer des Unternehmens (wenn diese nicht unterdrückt wurde)
- Name des Anrufers oder der Anruferin
- Datum des Anrufs
- Uhrzeit des Anrufs
- Grund des Anrufs: Was wurde beworben?
- mögliches Vorliegen einer Einwilligung in die Telefonwerbung

Die Bundesnetzagentur und die Wettbewerbszentrale haben jeweils eigene Beschwerdeformulare vorbereitet.

Wenn Sie sich auf dieser Seite regionalisieren, stehen Ihnen diese unter Formulare & Online-Dienste zur Verfügung.

Sie können Ihre Beschwerde aber auch formlos durch Post, Telefax oder E-Mail einreichen.

Wenn das Unternehmen die Werbeanrufe nicht unterlässt, können Sie auch selbst gegen das Unternehmen vorgehen.

Bearbeitungsdauer

Frist keine

weiterführende Informationen

Hinweise

Die Bundesnetzagentur nimmt Ihre Beschwerde auf, registriert sie und geht verwertbaren Hinweisen nach. Stellt sie einen Rechtsverstoß fest, kann sie als staatliche Aufsichts- und Regulierungsbehörde für den Bereich der Telekommunikation gegen das anrufende Unternehmen ein Bußgeld bis zu EUR 300.000 verhängen.

Wer gegen das Verbot der Rufnummernunterdrückung verstößt, kann mit einem Bußgeld von bis zu EUR 100.000 bestraft werden.

Die Bundesnetzagentur kann Sie als

Modul

Sachverhalt

Beschwerdeführerin oder Beschwerdeführer nicht immer über den Verlauf und den Ausgang des Verfahrens informieren.

Die Verbraucherzentrale und die Wettbewerbszentrale können gegen das anrufende Unternehmen zivilrechtlich vorgehen, beispielsweise durch Abmahnung oder Unterlassungsklage. Verbraucherinnen und Verbraucher als Nicht-Mitglieder der Wettbewerbszentrale werden nicht über den Stand des Verfahrens informiert. Die Wettbewerbszentrale weist darauf hin, dass sie Ihren Namen und Ihre Anschrift oder E-Mail-Adresse schon im Rahmen einer außergerichtlichen Streitbeilegung bekannt geben muss.

Möchten Sie ein Unternehmen der Verbraucherzentrale melden und wünschen keine Antwort oder Beratung, können Sie dies per E-Mail unter info@vz-bw.de tun.

Wünschen Sie individuelle Beratung, haben Sie bei der Verbraucherzentrale die Auswahl zwischen

- einer persönlichen Beratung in einer der Beratungsstellen vor Ort,
- einer [Telefonberatung](<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-bw/telefonberatung>) oder
- einer E-Mail-Beratung mit [Online-Eingabemaske](<http://www.meine-verbraucherzentrale.de/DE-BW/emailberatung>).

Achtung: Das Verbot der unerlaubten Telefonwerbung beeinträchtigt nicht die Wirksamkeit von Verträgen, die bei einem unerbetenen Anruf möglicherweise zwischen Ihnen und dem anrufenden Unternehmen geschlossen werden.

Stimmen Sie im Verlauf eines solchen Telefonats zu, Waren zu bestellen oder Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, kann unter Umständen ein verbindlicher Vertrag zustande kommen.

Telefonisch vereinbarte Verträge sind gültig. Lassen Sie

Modul

Sachverhalt

sich daher auf keine Diskussion mit dem Anrufer ein und legen Sie auf.

Sollte ein Unternehmen dennoch behaupten, durch das Telefonat sei ein Vertrag zustande gekommen, haben Sie in der Regel das Recht, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

Hat das Unternehmen Sie nach den gesetzlichen Vorschriften über Ihr Widerrufsrecht informiert, beginnt diese Frist bei einem Kaufvertrag mit dem Erhalt der Ware, bei einem Vertrag über Dienstleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Bei einer späteren Information über das Widerrufsrecht verschiebt sich der Fristbeginn entsprechend nach hinten.

Wurden Sie nicht ordnungsgemäß oder überhaupt nicht über Ihr Widerrufsrecht informiert, erlischt das Widerrufsrecht in der Regel erst ein Jahr später als üblich - nach zwölf Monaten und 14 Tagen ab Erhalt der Ware beziehungsweise ab Vertragsabschluss.

Eine Ausnahme gilt für Gewinnspieldienste: Verträge, bei denen ein Unternehmen anbietet, Sie zur Teilnahme an Gewinnspielen anzumelden oder zu registrieren, die von einem Dritten durchgeführt werden, können nur noch durch Brief, Fax oder E-Mail wirksam geschlossen werden (Textform).

Auch wenn Sie in einen Anruf eingewilligt haben, können aus einer telefonischen Vereinbarung bei Gewinnspieldiensten keine Pflichten für Sie entstehen.

Rechtsbehelf

Widerruf

Kurztext

Ansprechpunkt

Zuständige Stelle

Formulare

Ursprungsportal