

UNAUFGEFORDERTE WERBEKONTAKTE: JEDER ZWEITE VERBRAUCHER BETROFFEN

Umfrage des Marktwächters Digitale Welt zeigt: Anbieter belästigen Verbraucher mit unaufgeforderter Telefonwerbung

Kiel/Berlin 19. Dezember 2017 – Mehr als die Hälfte der Verbraucher wurde mindestens ein Mal unaufgefordert zu Werbezwecken, zum Beispiel per Telefon, kontaktiert. Das ergab eine repräsentative Umfrage des Marktwächters Digitale Welt der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein, die auffällige Vertriebsstrategien von Anbietern unter die Lupe genommen hat. Aus der Umfrage ergibt sich auch: Unaufgeforderte Werbeanrufe und Besuche von Unternehmensvertretern an der Haustür sind für die meisten Verbraucher eher unerwünscht und belästigend.

56 Prozent der Verbraucher geben an, mindestens einmal unaufgefordert von einem werbenden Unternehmen kontaktiert worden zu sein. Die Mehrheit dieser betroffenen Verbraucher erhielt Angebote aus dem Telekommunikationsbereich, dicht gefolgt von den weiteren abgefragten Branchen Glücks-/Gewinnspiel, Energieversorgung, Zeitschriftenverlag und Versicherungen/Finanzdienstleistungen.

UNERWÜNSCHTE WERBEANRUFEN: RENTABEL TROTZ VERBOTS?

Am häufigsten wurden die unaufgefordert kontaktierten Verbraucher mit Werbeanrufen aus dem Telekommunikationsbereich angesprochen (78 Prozent). „Das ist ein riesiges Problem. Verbraucher dürfen nur zu Werbezwecken angerufen werden, wenn diese vorab ausdrücklich zugestimmt haben“, erklärt Tom Janneck, Teamleiter beim Marktwächter Digitale Welt in der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. „Alles andere ist verboten. Telefonwerbung ohne Einwilligung stellt einen klaren Wettbewerbsverstoß dar.“ Dennoch sind die abgeschlossenen Verträge rechtswirksam. „Offensichtlich rentiert sich für die Unternehmen diese Art der Kundenansprache trotz drohender Sanktionen durch die Bundesnetzagentur“, erklärt Janneck.

GESCHÄFTE AN DER HAUSTÜR ERLAUBT, ABER UNERWÜNSCHT

Überraschend: Jeder fünfte Verbraucher (21 Prozent), der unaufgefordert Angebote aus dem Telekommunikationsbereich erhalten hat, wurde an der Haustür an-

gesprächen. Unabhängig von der Branche sind Werbeanrufe und Besuche von Unternehmensvertretern an der Haustür für über 90 Prozent der Verbraucher eher unerwünscht und uninteressant.

Weitere Studienergebnisse der repräsentativen Verbraucherumfrage sind in einem aktuellen Marktwächter-Chartbericht zu finden: <https://ssl.marktwaechter.de/pressemeldung/unaufgeforderte-werbekontakte-jeder-zweite-verbraucher-betroffen>.

Über den folgenden Link können Betroffene ihre Erfahrungen dem Marktwächter melden: <https://ssl.marktwaechter.de/mitmachen/beschwerdeformular>. Weitere Informationen zum Beratungsangebot der Verbraucherzentralen sind über www.verbraucherzentrale.de zu finden.

Über den Marktwächter Digitale Welt:

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

Linkvorschlag:

<https://www.verbraucherzentrale.de/aktuelle-meldungen/vertraege-reklamation/nervige-werbung-so-koennen-sie-sich-gegen-anrufe-und-briefe-wehren-13281>

Für weitere Informationen

Samanta Hoffmann | Redakteurin Marktwächter Digitale Welt

Verbraucherzentrale Schleswig Holstein e.V.

Tel. (0431) 590 99-814

hoffmann@vzsh.de

Timo Beyer | Referent Presse- und Öffentlichkeitsarbeit für die Marktwächter

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)

Tel. (030) 25800 -529

timo.beyer@vzbv.de