

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/72386/1647088/telefonwerbung-gesetz-greift-perfekt-call-center-verband-zieht-nach-erstem-jahr-positive-bilanz> abgerufen werden.



Telefonwerbung: Gesetz greift perfekt!  
Call Center Verband zieht nach erstem Jahr positive Bilanz

13.07.2010 - 10:00 Uhr, Call Center Forum Deutschland e.V.

Berlin (ots) - Nach einem Jahr "Gesetz gegen die unlautere Telefonwerbung" zieht der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. positive Bilanz: "Das Outbound-Volumen ist um 50 Prozent zurückgegangen. Die zahlreichen Beschwerden auf dem neuen zentralen Beschwerdeweg bei der Bundesnetzagentur zeigen, dass die Bürgerinnen und Bürger das Gesetz verstehen und ihre Möglichkeiten nutzen", sagt CCF-Präsident Manfred Stockmann.

Eine Stichprobenbefragung der gut 400 Verbandsmitglieder ergab, dass Outbound-Telefonate dramatisch rückläufig sind - heute werden nur noch halb so viele Verbraucher angerufen wie vor dem Gesetz. Dagegen kommen vermehrt Anrufe aus dem europäischen Ausland. "Es ist nun eine Harmonisierung des europäischen Rechts gefragt, um auch diese große Zahl von unerlaubten Werbeanrufen drastisch zu verringern", sagt Stockmann. "Wir stellen fest, dass die Sensibilität der Verbraucher deutlich größer geworden ist. Die Menschen wissen, was erlaubt ist und was nicht, und sie wenden sich bei unlauter empfundenen Anrufen konsequent an die Bundesnetzagentur. Sie kennen den neu geschaffenen Beschwerdeweg. Die Behörde muss diesen 57.000 Beschwerden nun nachgehen und wird sicherlich weitere Bußgelder verhängen. Der Aufwand, Verstöße zu verfolgen, ist groß aber unabwendbar - daran würde auch eine schärfere Gesetzgebung nichts ändern", weist Stockmann Kritik der Verbraucherschützer zurück.

Als erfolgreich bewertet der Verband auch die Übertragungspflicht der Rufnummer des Anrufers: "Alle seriösen Anbieter übertragen ihre Rufnummer, so dass im Zweifelsfall eine Rückverfolgung möglich ist", so CCF-Vizepräsident Manuel Schindler. "Es gibt allerdings Unternehmen, die keine oder bewusst falsche Rufnummern übertragen, um Verbrauchern und Wettbewerbern zu schaden. Hier hilft auch das penetrante Rufen nach einer schriftlichen Bestätigung von Verträgen nicht weiter. Diese Unternehmen handeln bewusst kriminell, sie sitzen im Ausland oder buchen mit gestohlenen Daten ab, ohne vorher anzurufen. Gefragt ist eine bessere Verfolgung der Verstöße und eine Optimierung der hierfür nötigen Instrumentarien."

Weitere Informationen: [www.fsk-cc.de](http://www.fsk-cc.de)

Pressekontakt:

Lukas Steindor, Tel. 0911/977916-10, [ccf@tbnpr.de](mailto:ccf@tbnpr.de)

Originaltext:	Call Center Forum Deutschland e.V.
Pressemappe:	<a href="http://www.presseportal.de/pm/72386/call-center-forum-deutschland-e-v">http://www.presseportal.de/pm/72386/call-center-forum-deutschland-e-v</a>
Pressemappe als RSS:	<a href="http://presseportal.de/rss/pm_72386.rss2">http://presseportal.de/rss/pm_72386.rss2</a>