

Ruhe vor unerbetenen Werbeanrufen



Worum geht es?

Wer kennt sie nicht: Die unbekanntenen Anrufer, die zu jeder Tageszeit auf der Suche nach neuen Kunden sind und Sie am Telefon vom Kauf überteuerter Vitaminpräparate, von einem Wechsel der Krankenkasse, der Fernmeldedienstleisterin oder vom Bezug anderer Waren und Dienstleistungen überzeugen wollen. Solche Werbeanrufe sind trotz strengerer Vorschriften nach wie vor sehr verbreitet und werden von den Betroffenen meist als lästig empfunden. Es gibt zwar keinen absoluten Schutz gegen unerwünschtes Telefonmarketing, doch einige Massnahmen können helfen, die Störungen auf ein Minimum zu reduzieren.

Welche Regeln gelten für Werbeanrufe?

Werbeanrufe sind grundsätzlich erlaubt, namentlich Anrufe von Firmen, von welchen Sie Kunde sind oder welchen Sie ihr Einverständnis gegeben haben. Hingegen müssen Firmen bei Telefonmarketing gewisse Regeln beachten:

- Werbeanrufe von Dritten an Personen, deren Telefonnummer gar nicht oder mit Sterneintrag (*) im Telefonverzeichnis eingetragen ist, sind grundsätzlich verboten.
- Die Werbung per Telefon darf nicht vollständig automatisiert sein; ist die Verbindung einmal hergestellt, muss eine Person zu Ihnen sprechen.
- Bei Werbeanrufen müssen die gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden, insbesondere



die Bestimmungen zum Persönlichkeitsschutz im Schweizerischen Zivilgesetzbuch (Art. 28 ff. ZGB), sowie die Bestimmungen im Bundesgesetz über den Datenschutz (Art. 8 und 12 DSG) und im Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (Art. 2 und 3 Abs. 1 lit. u, v, w UWG).

Wie können die Anrufer identifiziert werden?

- Die Firmen, welche Werbeanrufe tätigen, müssen eine Rufnummer anzeigen, die im Telefonverzeichnis eingetragen ist und zu deren Nutzung sie berechtigt sind. Heutzutage wird zudem bei den meisten Telefonapparaten die Rufnummer des Anrufers angezeigt.
- Seriöse Firmen geben beim Telefonmarketing bekannt, in wessen Namen und weshalb sie anrufen. Notieren Sie sich Namen, Adresse und Rückrufnummer des Anrufers.
- Bei Verdacht auf Missbrauch haben Sie das Recht, bei Ihrer Fernmeldediensteanbieterin Erfahrung zu bringen, wer Inhaber der Rufnummer ist, die Sie angerufen hat.
- Auch die Polizei, die Staatsanwaltschaften und einige Behörden, wie in gewissen Fällen das Staatssekretariat für Wirtschaft, haben diese Kompetenz.
- Allerdings kann der Inhaber der Rufnummer nicht immer eruiert werden, sei dies aus technischen Gründen oder weil die Anrufe über das Ausland getätigt werden.

- Auf die angezeigte Rufnummer ist zudem nicht immer Verlass: Beim sog. Caller-ID Spoofing wird nicht die richtige Nummer des Anrufers angezeigt, sondern eine andere Nummer vorgeschoben. Dadurch wird die wahre Identität des Anrufers verschleiert und gegebenenfalls eine falsche Identität vorgetäuscht.
- Durch die Fälschung der Identität wird die Suche nach den Anrufern erschwert. Dies vor allem, wenn die Anrufe nicht von der Schweiz aus erfolgen.

Was können Sie gegen unerbetene Werbeanrufe tun?

Grundsätzliche Massnahmen:

- Verlangen Sie von Ihrer Fernmeldeanbieterin, dass Ihr Verzeichniseintrag mit einem Stern (*) versehen wird.
- Sie können Ihre Telefonnummer nicht im Telefonverzeichnis eintragen oder daraus löschen lassen, wenn die Nummer bereits eingetragen war.
- Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Ihre Telefonnummer im Rahmen von Wettbewerben, Bestellungen o.Ä. angeben. Häufig ist dies nicht notwendig und es besteht die Gefahr, dass Ihre Daten weitergegeben werden.
- Die Fernmeldeanbieterinnen bieten verschiedene Möglichkeiten an, um unerwünschte Werbeanrufe wirksam zu bekämpfen, wie zum Beispiel die Möglichkeit, anonyme Anrufe zu blockieren



oder die Nummern, von denen Sie keine Anrufe wünschen auf eine schwarze Liste zu setzen (Filter). Im Fachhandel sind auch verschiedene Geräte erhältlich, die Anrufe von unerwünschten Nummern abweisen. Erkundigen Sie sich am besten bei Ihrer Fernmeldediensteanbieterin, welche Angebote für Ihren Anschluss in Frage kommen.

Massnahmen bei Anrufen trotz Sterneintrag (*) / bei nicht im Telefonverzeichnis eingetragener Rufnummer:

- Fragen Sie den Anrufer nach dem Namen, der Adresse und der Rückrufnummer des Unternehmens.
- Verlangen Sie, dass Ihre Nummer von einer allfälligen Kundenliste des Unternehmens gestrichen wird.
- Weisen Sie den Anrufer darauf hin, dass Sie keine Werbeanrufe wünschen und dass solche Anrufe verboten sind an Personen, deren Nummer nicht oder mit einem Sterneintrag im Telefonverzeichnis eingetragen ist.
- Melden Sie unerbetene Werbeanrufe den Konsumentenschutzorganisationen, die auf ihren Internetseiten eigens dafür vorgesehene Meldeformulare zur Verfügung stellen.
- Beschwerden Sie sich beim Staatssekretariat für Wirtschaft SECO per Beschwerdeformular über die unerbetenen Werbeanrufe. Das Formular finden Sie auf der Internetseite des SECO (siehe Angaben unten).

Was kann das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO gegen unerbetene Werbeanrufe tun?

- Das SECO kann Zivilklage oder Strafantrag gegen Personen oder Firmen einreichen, die wiederholt die Bestimmungen des UWG missachten.
- Das Klagerecht ist auf Fälle beschränkt, bei denen Kollektivinteressen verletzt oder gefährdet sind. Bei Missachtung des Gesetzes in Einzelfällen kann das SECO deshalb nicht intervenieren.
- Das SECO ist nicht befugt, abschliessend zu beurteilen, ob unlauterer Wettbewerb vorliegt. Dies kann letztlich nur das zuständige Gericht.
- Das SECO kann in bestimmten Fällen über den Inhaber einer Rufnummer informiert werden und die provisorische Sperrung und den definitiven Widerruf einer Rufnummer bei den Strafbehörden beantragen.

Wo finden Sie weitere Informationen zu unerbetenen Werbeanrufen?

- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Holzikofenweg 36, 2002 Bern
www.seco.admin.ch > [Werbe- und Geschäftsmethoden](#) > [Unerbetene Werbeanrufe](#)
- Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Zukunftsstrasse 44, Postfach 256, 2501 Biel
www.bakom.admin.ch
- Der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte EDÖB
Feldeggweg 1, 3003 Bern
www.edoeb.admin.ch
- Eidgenössisches Büro für Konsumentenfragen BFK
Bundeshaus Ost, 3003 Bern
www.konsum.admin.ch
- Schweizerische Lauterkeitskommission
Ernastrasse 22, 8004 Zürich
www.lauterkeit.ch
- Stiftung für Konsumentenschutz
Nordring 4, 3013 Bern
www.konsumentenschutz.ch

- Fédération romande des consommateurs
Rue de Genève 17, case postale 6151,
1002 Lausanne
www.frc.ch
- Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana
Strada di Pregassona 33, 6963 Pregassona
www.acsi.ch

Kontakt

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Ressort Recht
Holzikofenweg 36
3003 Bern

E-Mail: fair-business@seco.admin.ch

Beschwerdeformular:

www.seco.admin.ch > [Werbe- und Geschäftsmethoden](#) > [Beschwerde melden](#) > [Beschwerde wegen unerbetener Werbeanrufe](#)