

**Evaluierungsergebnisse der Bundesnetzagentur zum Thema  
„Beschwerden über belästigendes Anrufverhalten“  
- Summary (26.06.2020) -**

**Ausgangslage**

Mit dem Einsatz von Steuerungssoftware können innerhalb kürzester Zeit zahlreiche ausgehende Telefonverbindungen ohne individuellen Aufwand und Zeitverluste aufgebaut werden. Aufgrund der Häufigkeit und der Umstände der Anrufversuche (z. B. Tageszeit) kann es zu einer unangemessenen Belästigung der Angerufenen kommen, welche als Verstoß gegen § 7 Abs. 1 Satz 1 UWG zu werten ist. Nach ihrer Auskunft sieht sich die BNetzA seit Jahren mit einer Vielzahl an Beschwerden wegen belästigender Anrufe konfrontiert. Nach Umsetzung des Branchenkodex wurden die Beschwerden durch die BNetzA 2015 erstmals evaluiert. Im Anschluss verständigten sich die Verbände 2016 darauf, im Branchenkodex die Empfehlung auszusprechen, die gestattete Höchstzahlen bei Anrufversuchen (3 pro Tag, 15 pro Woche) nicht auszureizen, damit die Anruhfrequenz grundsätzlich geringer ausfällt. Auf Anregung der Verbände wurde zudem im Jahr 2017 ein Rügeverfahren eingeführt, um Unternehmen vorzeitig auf ein mögliches Fehlverhalten hinzuweisen. Dies wird laut BNetzA von den Unternehmen regelmäßig positiv aufgenommen. 2019 wurden bspw. 39 Unternehmen darauf aufmerksam gemacht. Predictive Dialer stellen gemäß der „Evaluierung der Verbraucherschützenden Regelungen im Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“ aus dem Jahr 2017 immer noch ein erhebliches Belästigungspotenzial dar. Der BNetzA wurde aufgegeben, gemeinsam mit den Verbänden die Belästigung durch predictive Dialer zu reduzieren.

**Fazit**

*Auswertung zur Höhe der Beschwerdezahlen:* Zwischen 01.02.2019 und 31.01.2020 erreichte die BNetzA 41.637 Beschwerden über belästigendes Anrufverhalten. Diese treten neben die Beschwerden wegen unverlangter Werbeanrufe (§ 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG), welche gesondert verfolgt werden (laut des Ende April 2020 veröffentlichten BNetzA-Jahresberichts sank die Zahl der Beschwerden wegen unerlaubter Telefonwerbung von rund 62.200 auf etwa 57.600). Anrufversuche mit predictive Dialern können laut BNetzA selbst dann belästigend sein, wenn eine Einwilligung vorliegt.

*Anruhfrequenz und Lost Calls:* Der Schwerpunkt der Beschwerden liegt bei der Anruhfrequenz pro Tag und pro Woche sowie bei den Lost Calls. Im Vergleich zur BNetzA-Evaluierung 2015 ist ein Anstieg der Beschwerden wegen der Anruhfrequenz zu beobachten. Nach Ansicht der BNetzA reicht darum eine verbandsseitige Empfehlung allein nicht aus, um zur Reduzierung des Beschwerdeaufkommens beizutragen. Die BNetzA hält allenfalls sechs Anrufversuche pro Woche für vertretbar (laut Branchenkodex aktuell 15 pro Woche bzw. 3 pro Tag mit der Empfehlung einer Nichtausreizung dieser Höchstzahlen). Sie kommuniziert diese Zahl auch in den Verwaltungsverfahren.

*Routersperren:* Verbraucher sperren auffällige Rufnummern sehr schnell, meist taggleich. Obwohl Dialer diese Sperren erkennen können, werden dennoch diese Rufnummern weiter angerufen. Die Unternehmen argumentieren teilweise, dass die maximale Anzahl von drei Anrufen pro Tag durch die Sperre keine Gültigkeit mehr habe. Nach Ansicht der BNetzA sind diese Anrufe wirtschaftlich sinnlos und werden aus Verbrauchersicht als massiv und überzogen empfunden.

*Weiteres Vorgehen:* Die BNetzA übermittelte dem CCV auszugsweise die Ergebnisse der Evaluierung 2019, um über eine Anpassung der Regeln für das angemessene Telefonieverhalten im weiteren Verlauf zu diskutieren. Frühestens im 4. Quartal 2020 soll ein persönliches Gespräch stattfinden, zuvor hat der CCV bis 11.09. bereits die Möglichkeit der schriftlichen Äußerung.