

Pressemitteilung

Energiebranche anfällig für illegale Werbeanrufe

Saarbrücken, 21. November 2023

Im Jahr 2022 gingen bei der Bundesnetzagentur 64.704 Beschwerden im Zusammenhang mit illegalen Werbeanrufen ein. Für Telefonwerbung ohne vorherige Zustimmung der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher sowie für Anrufe zu Werbezwecken mit unterdrückter Rufnummer verhängte die Behörde daraufhin Bußgelder in Höhe von 1.151.000 Euro. Neben Verlags- und Versicherungswesen sowie dem Bereich Telekommunikation erlebt in erster Linie die Energiebranche aktuell eine deutliche Zunahme unerlaubter Praktiken. Dabei gibt es ebenso einfache wie wirkungsvolle Methoden, sich vor unseriösen Anrufen bzw. deren unerwünschten Folgen zu feien.



Dass es sich bei illegalem Telefonmarketing längst nicht mehr lediglich um eine vereinzelt auftretende nervige Bagatelle handelt, macht das Inkrafttreten des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes vom 1. Dezember 2021 mehr als deutlich. Seitdem ahndet das TTDSG „schwere Rechtsverstöße“ nicht mehr wie bis dahin „nur“ mit bis zu 10.000 Euro, sondern mit einem potenziellen Höchstbußgeld von sage und schreibe 300.000 Euro.

Pressemitteilung

Die Rechtslage

Nichtsdestotrotz gibt es nach wie vor zahlreiche Unternehmen, die dieses Gesetz missachten. Letzteres besagt unmissverständlich, dass jeder, der Personen zu Werbezwecken im privaten Bereich anrufen möchte, zuvor eine ausdrückliche Einwilligung einholen muss. Dies gilt sowohl für dem Angerufenen bislang fremde Unternehmen als auch für jene, mit denen bereits ein Vertragsverhältnis besteht. Das werbetreibende Unternehmen muss diese Werbeeinwilligung, die jederzeit formlos widerrufen werden kann, dokumentieren und der BNetzA auf Verlangen vorgelegen. Zuwiderhandlungen sollten bei der BNetzA, bei Verbraucherschützern oder der Polizei angezeigt werden.

Energiebranche besonders anfällig

Die Energiekrise und infolgedessen massiv gestiegene Kosten für Strom und Gas haben in weiten Teilen der Bevölkerung große Verunsicherung bis hin zu Ängsten ausgelöst. In dieser angespannten Situation ist die Energiebranche besonders anfällig für „schwarze Schafe“. So versuchen derzeit leider auch zahlreiche unseriöse Versorger am Markt die Gunst der Stunde zu nutzen, um ihre vermeintlich günstigeren Strom- und Gaslieferverträge zu verkaufen. Das stößt aktuell auf eine grundsätzlich hohe Wechselbereitschaft von Kundinnen und Kunden auf der permanenten Suche nach dem billigsten Tarif. Doch der sollte in allen Fällen gründlich und in Ruhe auf Herz und Nieren geprüft werden, um nach Möglichkeit ein „böses Erwachen“ zu vermeiden.

Verbraucherschützer mahnen zur Besonnenheit

Seit geraumer Zeit beobachten Verbraucherschützer zwei wesentliche Trends am Telefon. Demnach geben ungebetene Anrufer vor, sich im Auftrag eines bestimmten, besonders vertrauenswürdigen Energieversorgers wie den Stadtwerken zu melden. Unter dem Vorwand einer baldigen Tarifumstellung oder Preiserhöhung zielen sie darauf ab, den Angerufenen vordergründig zu einer Tarif- bzw. Vertragsänderung zu überreden, die in Wirklichkeit einen Wechsel des Anbieters zur Folge hat. Die zweite Entwicklung betrifft das sog. Phishing, das heißt, das illegale Abfragen sensibler, persönlicher Daten.

Wie sollen sich Angerufene am besten verhalten?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seriöser Energieversorger wie die energis GmbH und den Stadt- und Gemeindewerken würden nie eine unangenehme Situation am Telefon aufkommen lassen, geschweige denn, Druck aufbauen. Ganz im Gegensatz zu den „schwarzen Schafen“ der Branche, die vorsätzlich eine von Stress geprägte intransparente Atmosphäre erzeugen, um Angerufenen eine

Pressemitteilung

gewissenhafte Prüfung ihres Angebots in Ruhe während des Telefonats nach Möglichkeit maximal zu erschweren. Ihr Ziel ist es immer, auf Biegen und Brechen einen schnellen Vertragsabschluss noch während des Telefonats zu schaffen.

Daher sollten Angerufene, sobald sie ein „ungutes Gefühl“ beschleicht, noch während des Telefonats ihrerseits bestimmte Parameter wie den Namen des Anrufers und des Unternehmens abfragen sowie Datum und Uhrzeit notieren, um diese zeitnah zu verifizieren. Anrufer, die „Gutes im Schilde führen“, werden bereitwillig und geduldig Antworten auf alle Fragen geben. Ein weiteres probates Mittel, das am Telefon überraschten Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Verfügung steht, ist die Bitte um eine E-Mail, die das mündlich vorgetragene Angebot in Schriftform enthält, um es im Anschluss in Ruhe prüfen zu können.

Kommt es trotzdem zu einem mündlichen Vertragsabschluss, ist dieser prinzipiell gültig. Hier hat der Gesetzgeber jedoch ein Widerrufsrecht vorgesehen, das in der Regel innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen gilt. Diese Frist beginnt erst ab dem Zeitpunkt, zu dem der Anbieter den Kunden schriftlich über dieses Recht informiert - etwa bei Vertragsbestätigung.

Vorsicht Phishing!

Bei sog. Phishing, also dem illegalen Abfragen sensibler, personenbezogener Daten, für das nicht die BNetzA, sondern die Strafverfolgungsbehörden zuständig sind, empfehlen Experten eine generelle Datensparsamkeit am Telefon. Zumindest sollten hier von Fall zu Fall in Ruhe frühzeitig Fragen nach Notwendigkeit und Plausibilität geklärt werden. Während Zugangskennungen und Passwörter sowie Bankverbindungen von vornherein als höchst bedenklich gelten, sollte auch die Nummer des Stromzählers am Telefon nicht ohne weiteres herausgegeben werden. Denn letztere birgt die Gefahr, dass Betrüger damit unter Umgehung geltenden Rechts vorgeben, das Recht zur Kündigung eines bestehenden Vertrags zu besitzen.

Rückfragen:

Michael L'huillier
Stellv. Leiter Unternehmenskommunikation
VSE Aktiengesellschaft
Heinrich-Böcking-Str. 10–14
66121 Saarbrücken
lhuillier-michael@vse.de
T +49 681 607 1154
M +49 170 222 2056

Pressemitteilung

energis GmbH | Verwurzelt in der Region – und Teil eines großen Unternehmensverbundes

Als Tochtergesellschaft der VSE AG ist die energis GmbH Teil einer großen saarländischen Unternehmensgruppe mit mehr als 111 Jahren Tradition. Die energis wurde 1999 gegründet und versorgt seitdem nahezu alle Regionen des Saarlandes in den Bereichen der Strom-, Gas-, Wasserversorgung. Darüber hinaus investiert energis stetig in die Trends der Zukunft und erweitert das Produktangebot, wie z. B. Elektromobilität, Photovoltaik oder Glasfaser-Internet.

www.energis.de