

# Telefonwerbung für Strom und Gas

Fast jeder kennt das: Das Telefon klingelt, eine freundliche Stimme meldet sich und schwärmt minutenlang von einem ganz besonderen Angebot, während im Hintergrund das typische Stimmengewirr eines Callcenters zu hören ist. Eigentlich müssten solche Erlebnisse eher die Ausnahme als die Regel sein: Seit 2009 ist Telefonwerbung ohne vorherige Einwilligung verboten. Unternehmen dürfen Verbraucher nur dann telefonisch über Produkte informieren, wenn diese ausdrücklich zugestimmt haben. Die Einwilligung muss bereits vor dem Telefonat vorliegen und darf nicht erst zu Beginn des Gesprächs eingeholt werden.

## Verbraucher werden am Telefon überrumpelt

Trotz dieser klaren gesetzlichen Regelungen gehen bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen immer noch regelmäßig Beschwerden über unerlaubte Telefonwerbung ein. Das Problem an den überraschenden Anrufen: Häufig sind die Verbraucher am Telefon derart überrumpelt, dass sie sich zu einem mündlichen Vertragsabschluss überreden lassen, den sie später bereuen. Zudem verstehen die Betroffenen oftmals gar nicht richtig, worauf sie sich einlassen, weil die Anrufer extrem schnell und unverständlich sprechen oder durch wiederholtes Anrufen die Geduld und Aufmerksamkeit der Kunden strapazieren. Wer gar nicht erst in solche Situationen kommen möchte, sollte sich daher lieber nicht auf lange Diskussionen einlassen, sondern das Gespräch schnell beenden.

Allerdings ist es häufig gar nicht so einfach, das eigentliche Ziel des Anrufs schon zu Beginn des Gesprächs zu erkennen. Im Fall von Strom- und Gaslieferverträgen wählen die Anrufer beispielsweise oft eine sehr allgemeine Einstiegfrage und erkundigen sich zunächst, ob der Verbraucher seine Energiekosten senken wolle. Manchmal geben sich die Anrufer auch als Energieberater oder Verbraucherschützer aus und bieten an, die letzte Stromrechnung zu prüfen. Oder aber es wird behauptet, dass eine Kooperation mit dem örtlichen [Grundversorger](#) bestehe (dem womöglich tatsächlich eine Einwilligung für die Anrufe vorliegt, weil die Angerufenen zu seinen Kunden zählen) und man dringend über eine anstehende Preiserhöhung reden müsse. Erst später stellt sich dann heraus, dass die Verbraucher eigentlich zu einem Wechsel des Energieversorgers überredet werden sollen.