

Formblatt für Stellungnahmen
zu den Auslegungshinweisen der Bundesnetzagentur zu § 7a UWG
betreffend die Dokumentation und Vorlage von Einwilligungen in die Durchführung von Werbeanrufen
(Az. 513-EW Dok 21-Kon)

Ich bin damit einverstanden, dass meine Stellungnahme auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht wird.

Eine geschwärzte Fassung der Stellungnahme ~~lege ich bei~~ ist nicht erforderlich **[Unzutreffendes bitte streichen]**.

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

17.02.2022

Bitte nutzen Sie für Ihre Stellungnahme die nachfolgende Tabelle. Verwenden Sie dabei für die Kommentierung jeder Randnummer der Auslegungshinweise eine separate Tabellenzeile. Neue Tabellenzeilen können Sie in beliebiger Anzahl einfügen.

Kürzel	Betroffene Randnummer	Anmerkung
	11	Die Verbraucherzentrale Bayern begrüßt, dass bei Werbekampagnen sowohl Auftraggeber, als auch Callcenter dafür verantwortlich sind, die Einwilligungen zur Telefonwerbung von Verbrauchern zu dokumentieren und aufzubewahren. Um unerwünschte Telefonwerbung zu vermeiden, ist es notwendig, dass alle Beteiligten auf Seiten der Werbenden eine Einwilligung für ihren Werbeanruf nachweisen können. Wenn jeder Beteiligter selbst für die Dokumentation und Aufbewahrung verantwortlich ist, ist eine gegenseitige Zuweisung von Aufgaben zulasten des Verbrauchers nicht möglich.
	14	Die Einbeziehung von Adresshändlern in die Pflichten von § 7a Abs. 1 UWG ist positiv zu bewerten. Wenn Adresshändler ihre Datensätze bereits in einer Form dokumentieren müssen, die den Anforderungen des § 7a Abs. 1 UWG entspricht, kann bereits hier der Umfang der unerwünschten Telefonwerbung reduziert werden. Nicht vorliegende oder nicht mehr bestehende Einwilligungen dürfen bereits in diesen Datensätzen nicht mehr vorhanden sein. Sind Einwilligungen nicht ausreichend dokumentiert, darf keine Telefonwerbung durch Unternehmen erfolgen.

Kürzel	Betroffene Randnummer	Anmerkung
	19	Die Verbraucherzentrale Bayern stimmt zu, dass die Dokumentation der Einwilligung so erfolgen muss, dass nachvollzogen werden kann, ob die Einwilligung tatsächlich abgegeben wurde. Nur so kann möglichen Manipulationen bzw. fingierten Einwilligungen vorgebeugt werden. Da nur über die lückenlose und detaillierte Dokumentation überhaupt erst ein eindeutiger Nachweis darüber erbracht werden kann, dass die Telefonwerbung zulässig war, liegt es auch im Interesse der Werbetreibenden, sämtliche Details, die den Umstand der Einwilligung betreffen, festzuhalten. Sie können nur mit konkreten Daten beweisen, dass ein konkreter Werbeanruf zulässig war und somit ein Bußgeld vermeiden.
	24	Um die Identität des einwilligenden Verbrauchers feststellen zu können, muss neben dem Vor- und Nachnamen, wie von der Bundesnetzagentur vorgesehen, auch die Wohnanschrift festgehalten werden. Es wäre zu überdenken, ob ggf. weitere Identifikationsmerkmale vorteilhaft wären, ggf. die Angabe des Geburtsdatums, um Verwechslungen zu vermeiden. Gerade da die Wohnanschrift veraltet sein kann.
	27	Des Weiteren begrüßt die Verbraucherzentrale Bayern, dass nicht nur eine pauschale Einwilligung dokumentiert werden soll, sondern konkrete Angaben zum Umfang der Einwilligung im Hinblick auf konkrete Produkte und Dienstleistungen gemacht werden soll. Dies ermöglicht Verbrauchern einen nicht unerheblichen Gestaltungsspielraum. So kann er wählen nur zu einzelnen Produkten oder Unternehmen Telefonwerbung zuzulassen. Hier wird es auch Sicht der Verbraucherzentrale Bayern nötig sein, Verbraucher über ihre Rechte und Möglichkeiten aufzuklären, um ungewollte Generaleinwilligungen zu vermeiden.
	29	Wenn der Verbraucher eine Einwilligung für mehrere Produkte bzw. Unternehmen gleichzeitig abgibt, muss aus Sicht der Verbraucherzentrale Bayern nicht nur ersichtlich sein, welcher Werbetreibende für welche Produkte zuständig ist, sondern es darf, gerade im Hinblick auf eine Einwilligung über Internetseiten, keine Vorauswahl bezüglich der Auswahl für den Verbraucher getroffen sein.
	34	Damit die Dokumentationspflicht einen rechtssicheren Nachweis über die Einwilligung in die Telefonwerbung darstellt, ist es unerlässlich, dass vorformulierte Klauseln im Original festgehalten werden. Ansonsten kann nicht sicher nachvollzogen werden, was dem Verbraucher tatsächlich angezeigt wurde.
	40	Die Verbraucherzentrale Bayern begrüßt insbesondere, dass Verbraucher den Widerruf ihrer Einwilligung zur Telefonwerbung nur gegenüber einem Werbetreibende/Anrufer mitteilen müssen und die Pflichten zur Dokumentation und Weiterleitung des Widerrufs bei den Beteiligten einer Werbekampagne liegt. Dadurch, dass alle Beteiligten auch dokumentieren sollen, dass sie den Widerruf eines Verbrauchers weitergeleitet haben, sinkt die Gefahr, dass Widerrufe nicht weitergegeben werden und der Verbraucher trotz seines Widerrufs noch unerwünschte Telefonwerbung erhält.

Kürzel	Betroffene Randnummer	Anmerkung
	56	Besonderes positiv zu bewerten ist, dass die Bundesnetzagentur das Double-Opt-In Verfahren bei einer textlich erteilten Werbeeinwilligung nicht für geeignet hält. Besonders bei E-Mail-Adressen kann alleine durch die Dokumentation nicht nachvollzogen werden, ob der entsprechende Verbraucher Inhaber der E-Mail-Adresse ist. Dies gilt insbesondere dann, wenn von den Verbrauchern E-Mail-Aliase verwendet werden, die in der Regel nur E-Mails empfangen, aber keinen Versand unter dem Alias zulassen.
	57	Die von der Bundesnetzagentur vorgesehene Aufzeichnung eines Telefongesprächs ist zwar ein geeigneter Nachweis einer fernmündlich erteilten Werbeeinwilligung. Allerdings bestehen hierbei durchaus Bedenken hinsichtlich der Verfahrensweise. Es sollte nicht so ausgelegt werden, dass ein Werbeanruf getätigt wird und im Rahmen dessen wird die fernmündliche Einwilligung eingeholt. Es sollte deutlich gemacht werden, dass im Rahmen eines erlaubten Anruf ggf. eine Einwilligung in künftige Werbeanrufe erteilt wird, zum Beispiel im Rahmen eines von Verbraucher initiierten Anrufs, um sich über Produkte zu informieren.
	58	Die klaren Anforderung an die Umsetzung einer Aufzeichnung sind notwendig. Ausreichende Informationen im Vorfeld und bestenfalls eine nachträgliche Zusammenfassung hinsichtlich des erteilten Umfangs der Einwilligung sollten bedacht werden. Andernfalls ist zu befürchten, dass der Gestaltungsraum hinsichtlich der Auswahl von Anbietern und Produkten unterbunden wird.
	63	Die Verbraucherzentrale Bayern begrüßt die Klarstellung, dass manipulierte Einwilligungen schon keine wirksamen Einwilligung darstellen und deshalb auch nicht der Dokumentationspflicht nach § 7a Abs. 1 UWG genügen und deshalb bereits ein ordnungswidriger Verstoß gemäß § 20 UWG vorliegen dürfte.
	66	Damit die Dokumentationspflicht einen belastbaren Beweis ermöglicht, ist eine lückenlose Dokumentation der Einwilligungen in Telefonwerbung unerlässlich. Positiv zu bewerten ist, dass werbende Unternehmen bei einem Kauf der Daten von Adresshändlern nicht von Verantwortung befreit werden, sondern sicherstellen müssen, dass die Einwilligungen die sie einholen der Dokumentationspflicht des § 7a Abs. 1 UWG genügen. Wenn werbende Unternehmen auch bei extern eingeholten Einwilligungen in die Verantwortung genommen werden, sinkt die Gefahr, dass (unabsichtlich) manipulierte Einwilligungen erworben werden. Dadurch sinkt wiederum die Gefahr, dass Verbraucher von unerlaubter Telefonwerbung belästigt werden.
	73	Um einen Nachweis über vorliegende Einwilligungen zu haben, ist es notwendig, dass die dokumentierten Daten für die Dauer der Aufbewahrungszeit nicht verändert oder gelöscht werden können. Insbesondere auch, um eine nachträglich

Kürzel	Betroffene Randnummer	Anmerkung
		Manipulation ausschließen zu können. Dabei ist es nicht nur bei Voicefiles notwendig dafür zu sorgen, dass die Dateien/die Dokumentation zu einem späteren Zeitpunkt noch geöffnet werden kann. Für die ausreichende Datenabsicherung müssen dabei die Werbenden während der Aufbewahrungsdauer sorgen (Stichwort: Back-Ups).
	88	Die Verbraucherzentrale Bayern hält die Klarstellungen der Bundesnetzagentur zum Umgang mit Alteinwilligungen für schlüssig. Wenn Verbraucher bereits in Telefonwerbung eingewilligt haben, erscheint es als billig, dass werbende Unternehmen aufgrund dieser Einwilligung auch nach Inkrafttreten des Gesetzes für faire Verbraucherverträge Werbeanrufe durchführen dürfen, wenn zumindest unmittelbar vor der Durchführung des Werbeanrufs die neue Dokumentationspflicht erfüllt ist. In Frage gestellt werden kann hier aber dennoch, ob dem Verbraucher nicht dennoch die Auswahlmöglichkeit über Anbieter und Produkte nachgereicht werden sollte.
	91	Nachvollziehbarer Weise werden werbende Unternehmen nicht dazu verpflichtet, nachträglich Einwilligungen gem. § 7a Abs. 1 UWG zu dokumentieren, wenn diese vor dem Inkrafttreten des Gesetzes für faire Verbraucherverträge eingeholt wurden und der Dokumentationspflicht des § 7a Abs. 1 UWG nicht genügen, solange keine Werbeanrufe mehr aufgrund dieser Einwilligung erfolgen. Dies senkt die Gefahr vor (unabsichtlich) manipulierten Einwilligungen, da in der Regel die benötigten Daten im Nachhinein nicht mehr zur Verfügung stehen (z.B. Name des Mitarbeiters, der Einwilligung entgegen genommen hat o.ä.).