



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für
Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

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 strengeren 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. Hingegen müssen Firmen bei Telefonmarketing gewisse Regeln beachten:

- Werbeanrufe von Dritten an Personen mit Sterneintrag (*) im Telefonverzeichnis 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 UWG).



Wie können die Anrufer identifiziert werden?

- Seriöse Firmen geben beim Telefonmarketing bekannt, in wessen Namen und weshalb sie anrufen. Notieren Sie sich Name, Adresse und Rückrufnummer des Anrufers.
- Heutzutage wird zudem bei den meisten Telefonapparaten die Rufnummer des Anrufers angezeigt.
- Bei Verdacht auf Missbrauch haben Sie das Recht, bei Ihrer Fernmeldedienstanbieterin in Erfahrung zu bringen, wer Inhaber der Rufnummer ist, die Sie angerufen hat.
- Auch die Polizei, die Staatsanwaltschaften und einige Behörden 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 Telefonanbieterin, dass Ihr Verzeichniseintrag mit einem Stern (*) versehen wird.
- Falls Sie nicht im Telefonverzeichnis eingetragen sind, können Sie sich auf der Telefonsperlliste des Schweizer Dialogmarketing Verbands (SDV) eintragen lassen.
- 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.
- Je nach Telefonanbieterin haben Sie die Möglichkeit, anonyme Anrufe zu blockieren. Im Fachhandel sind auch verschiedene Geräte erhältlich, die Anrufe von unerwünschten Nummern abweisen. Erkundigen Sie sich am besten bei Ihrer Fernmeldedienstanbieterin, welche Angebote für Ihren Anschluss in Frage kommen.

Massnahmen bei Anrufen trotz Sterneintrag (*):

- 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 bei Personen mit Sterneintrag verboten sind.




- Melden Sie unerbetene Werbeanrufe den Konsumentenschutzorganisationen, die auf ihren Internetseiten eigens dafür vorgesehene Meldeformulare zur Verfügung stellen.
- Beschweren 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 systematisch den Sterneintrag missachten.
- Das Klagerecht ist auf Fälle beschränkt, bei denen Kollektivinteressen verletzt oder gefährdet sind. Bei Missachtung des Sterneintrags 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 hat weder das Recht, den Inhaber einer Telefonnummer in Erfahrung zu bringen, noch eine Telefonnummer zu sperren oder zu blockieren.

Wo finden Sie weitere Informationen zu unerbetenen Werbeanrufen?

- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Holzikofenweg 36, 3003 Bern
www.seco.admin.ch
-> Themen -> Spezialthemen -> Unlauterer Wettbewerb
- Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Zukunftsstrasse 44, Postfach 252, 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
Effingerstrasse 27, 3003 Bern
www.konsum.admin.ch
- Schweizerische Lauterkeitskommission
Kappelerstrasse 14, Postfach 2744, 8022 Zürich
www.lauterkeit.ch
- SDV Schweizer Dialogmarketing Verband
Postfach 616, 8501 Frauenfeld
<http://sdv-konsumenteninfo.ch>
- CallNet.ch (Swiss Contact Center Association)
Winkelbüel 2, 6043 Adligenswil
www.callnet.ch
- Stiftung für Konsumentenschutz
Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23
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
Via Polar 46, c.p. 165, 6932 Lugano-Breganzona
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 -> Themen -> Spezialthemen ->
[Unlauterer Wettbewerb -> Beschwerde melden](#)