



Wettbewerbsrecht im B2B Telemarketing (UWG)

Eine Einschätzung von Dr. Philipp Kramer, Rechtsanwalt
DKC Dr. Kramer + Kollegen Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

Regelmäßig besteht für Unternehmen der Bedarf, Produkte und/oder Leistungen am Telefon zu verkaufen. Dabei hat das Unternehmen zwei strenge staatliche Einschränkungen zu beachten: **(1) Das Datenschutzrecht (DSGVO)**, das Pflichten bei Verarbeitung von Daten natürlicher Personen (auch von Ansprechpartnerdaten) vorsieht, und **(2) das Wettbewerbsrecht**, das Telefonakquise (Telefonanrufe ohne Aufforderung zu Werbezwecken) an sich erschwert, um unerwünschte Anrufe zu vermeiden. **Im Folgenden soll es um die Anforderungen des Wettbewerbsrechts gehen.**

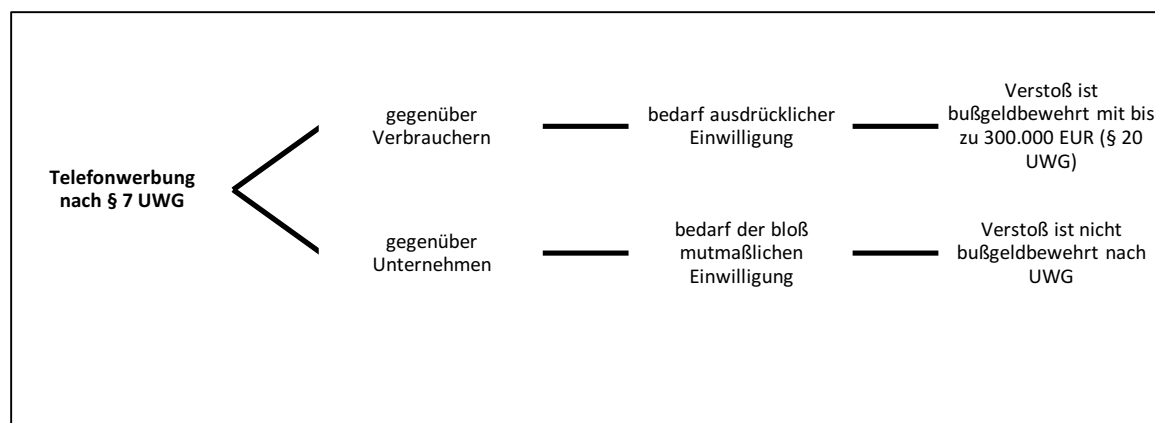
1. Zweck der Telefonakquise

Adressen mit Telefonnummern werden vor allem bezogen, um potentielle Kunden oder einen Bedarf zu ermitteln, um damit – neue – Kunden aufzubauen, um gesprächsbereite Kunden für den Außendienst zu ermitteln oder einen Termin zu vereinbaren, um Produkte/Leistungen aus dem Innendienst heraus zu verkaufen und um sich durch Nachfassen beim (potentiellen) Kunden, der beispielsweise per Mailing angeschrieben worden ist, in Erinnerung zu bringen.

2. Wettbewerbsrechtliche Beschränkung der Telefonakquise

Obwohl dieser telefonische Weg des Verkaufs so einfach und effizient und auch für die Angesprochenen häufig nützlich ist, verlangt das Wettbewerbsgesetz (UWG) für die **Werbung mit einem Telefonanruf** die Einwilligung. Werden Adressen mit Telefonnummern eingekauft oder angemietet, muss diese Einwilligung nachweisbar vorliegen.

Eine echte Einwilligung wird häufig nicht vorliegen. Diesem Umstand trägt das Gesetz bei der **Telefonakquise von Unternehmenskunden** Rechnung, indem es hier **mutmaßliche Einwilligungen ausreichen lässt**. Denn anders als bei einem Verbraucher droht hier keine Überrumpelung. Das anrufende Unternehmen muss also ermitteln, ob das angerufene Unternehmen ein mutmaßliches Interesse an dem konkreten Anruf hat. Dafür macht es keinen Unterschied, ob das Unternehmen selbst oder ein Dienstleister anruft. Maßgeblich ist das Bestehen des mutmaßlichen Interesses gegenüber dem Unternehmen, über dessen Produkte und/oder Leistungen informiert wird.





Auch hat die Bundesnetzagentur – für die Verfolgung von Anrufen bei Verbrauchern ohne Einwilligung zuständig – bei angerufenen Unternehmenskunden kein Sanktionsinstrumentarium. Das Unternehmen müsste sich also selbst beim anrufenden Unternehmen beschweren, wenn das mutmaßliche Interesse fehlen sollte.

Tipp: Es ist zu beachten, dass auch Unternehmensvertreter als Verbraucher angesprochen werden können. Wird beispielsweise der Geschäftsführer einer GmbH angerufenen, um ihm etwas anzubieten, was seinen Privatbereich betrifft, seine Vermögensanlage usw., liegt ein Verbraucheranruf vor, der eine ausdrückliche Einwilligung verlangt.

3. Feststellung der mutmaßlichen Einwilligung

Es ist also für die Aktion per Telefon zu ermitteln, ob das Unternehmen, das angerufen werden soll, ein mutmaßliches Interesse an dem konkreten Anruf hat und damit eine mutmaßliche Einwilligung des Anzurufenden besteht.

Die Rechtsprechung fällt Entscheidungen einzelfallbezogen und schafft einige Handlungsanweisungen. Fest steht, dass für das mutmaßliche Interesse ein inhaltliches Interesse des Anzurufenden gerade an dieser Art der telefonischen Kontaktaufnahme aufgrund konkreter Umstände gegeben sein muss. Das wird häufig der Fall sein, wenn der Anzurufende beim anrufenden Unternehmen bereits etwas gekauft oder Leistungen bezogen hat (**bestehende Geschäftsbeziehung**). Davon gibt es allerdings auch Ausnahmen. Es darf sich nicht lediglich um eine typische einmalige Geschäftsbeziehung handeln.

Fehlt eine Geschäftsbeziehung, so spricht für ein mutmaßliches Interesse vor allem, wenn das angebotene Produkt oder die angebotene Dienstleistung zum **Kernbedarf des angerufenen Unternehmens** gehört. Während beispielsweise Büromaterial in der Regel unspezifischer Bedarf ist, kann eine spezielle Software für bestimmte, abgrenzbare Gruppe von Unternehmen besonders wichtig und damit von einer mutmaßlichen Einwilligung gedeckt sein. Auch die besondere Preiswürdigkeit kann ein mutmaßliches Interesse ergeben.

Das Unternehmen oder sein Dienstleister sollten die **Umstände dokumentieren**, die für das mutmaßliche Interesse sprechen.

Achtung: Ein allgemeiner Eintrag in einem Telefonverzeichnis oder in einem beruflichen sozialen Netzwerk genügt nicht für die Annahme eines mutmaßlichen Interesses.

Es ist zu beachten, dass auch die Art und Weise des Vorgehens am Telefon bei der Beurteilung der mutmaßlichen Einwilligung berücksichtigt wird. Wenn im Gespräch nicht das Interesse des potentiellen Kunden, sondern das Absatzinteresse im Vordergrund steht, wird auch ein mutmaßliches Interesse nachträglich schwer darzulegen sein. Für den Beworbenen muss daher nach dem Gesprächsinhalt erkennbar werden, weshalb das anrufende Unternehmen von einem mutmaßlichen Interesse ausgeht. Der Dienstleister sollte diese Umstände berücksichtigen.



Tipp: Soll auf einen ersten Anruf erneut angerufen werden, ist darauf zu achten, sich das fortgesetzte Interesse mit Einwilligung sogleich im ersten Anruf bestätigen zu lassen.

4. Wer trägt das Risiko?

Angesichts der Komplexität der Einschätzung, ob eine mutmaßliche Einwilligung gegeben ist, kann es beim Vorgehen auf dieser Basis zu Fehlern kommen. Das **Unternehmen, für das geworben wird, trägt das volle Risiko der Fehleinschätzung.**

Für rechtswidrige telefonische Direktwerbung von Unternehmen droht zwar keine Ordnungswidrigkeit nach Wettbewerbsrecht, **doch immerhin eine Abmahnung.** Dabei wendet sich ein angerufenes Unternehmen häufig per Rechtsanwalt an das werbende Unternehmen und fordert, künftig Telefonanrufe ohne Einwilligung und mutmaßliche Einwilligung zu unterlassen. Ist die Abmahnung berechtigt, hat das anrufende Unternehmen die erforderlichen Kosten des Anwalts des Angerufenen zu tragen (häufig liegen die Beträge unter 2.000 EUR) und eine Unterlassungserklärung abzugeben. Die Annahme eines mutmaßlichen Anrufinteresses kommt nach Abmahnung selbstverständlich nicht mehr in Betracht.