

Neue Anforderungen an Vermittler und alle Unternehmen, die Telefonwerbung betreiben

Kurz und bündig:

Am 24.06.2021 hat der Bundestag das „Gesetz für faire Verbraucherverträge“ verabschiedet. Das Gesetz tritt in Bezug auf die Neuregelung zur Telefonwerbung ab dem 01.10.2021 in Kraft.

Das Gesetz dient unter anderem dem verbesserten Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor telefonisch aufgedrängten oder untergeschobenen Verträgen insbesondere durch eine effizientere Sanktionierung unerlaubter Telefonwerbung.

Änderungen

Für den Versicherungsvertrieb sind die **Änderungen** zu den **Einwilligungen in der Telefonwerbung** im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) relevant:

- In § 7a UWG wird festgelegt, dass künftig **die vorherige ausdrückliche Einwilligung** in die Telefonwerbung zum Zeitpunkt der Erteilung in angemessener Form zu **dokumentieren** ist.
- Außerdem muss das werbende - also das anrufende - Unternehmen die Einwilligung ab Erteilung der Einwilligung sowie nach jeder Verwendung **5 Jahre aufbewahren**.
- Nachweise zu den Einwilligungen und deren Aufbewahrung sind der zuständigen Behörde - also der Bundesnetzagentur - auf Verlangen unverzüglich vorzulegen.
- Ein Verstoß gegen die Dokumentationspflicht der Werbeeinwilligung kann nach § 20 UWG mit Geldbuße zwischen 50.000 EUR und 300.000 EUR geahndet werden.

Dokumentation

Da aus dem Gesetzestext nicht klar hervorgeht, was genau eine „angemessene Form“ der Dokumentation ist, **sollte in der Praxis für die Einwilligung lieber mehr dokumentiert werden als zu wenig**.

Die **Art der Dokumentation** hängt insbesondere davon ab, wie die Einwilligung eingeholt wurde. Insbesondere sind aus unserer folgende Punkte wichtig:

- Bei **schriftlicher Erklärung des Kunden** sollte mindestens **digital archiviert** werden.
- Bei **telefonischer Einholung** sollten Aufzeichnungen der geführten Gespräche digital archiviert werden (z.B. durch Tonaufzeichnung). Bitte zusätzlich beachten: Der Kunde muss vor Beginn des Gesprächsmitschnitts auch ausdrücklich in die Aufzeichnung einwilligen (§ 201 StGB).
- Beim **Ankauf von Einwilligungen** z.B. von einem Gewinnspielanbieter muss auch das anrufende Unternehmen - also z.B. der Versicherungsvermittler - selbst die Einwilligung vorhalten.



- Die **Mindestfrist** der Aufbewahrung ist sicherzustellen und hat **revisionsicher** zu sein. Zu beachten ist auch, dass die **Frist ab jeder Verwendung der Einwilligung neu beginnt**. Jede Verwendung der Einwilligungserklärung ist daher mit Datums-/ Zeitangabe zu erfassen und zu speichern.
- Nach Ablauf der Frist ist aus Datenschutzgründen ein Löschkonzept einzurichten.

Allgemeines

Ab dem Inkrafttreten des Gesetzes - also dem 01.10.2021 - sind die neuen Regelungen umzusetzen. Übergangsfristen zu diesen neuen Anforderungen gibt es nicht.

Im Übrigen gilt weiterhin:

Es sollte die Telefonnummer, die angerufen werden soll, bei Einholung der Einwilligung immer auch über genau diese Telefonnummer (und z.B. nicht über eine E-Mail-Adresse) verifiziert werden.

Außerdem sollten Sie **Einwilligungen so zeitnah wie möglich** nach Erteilung durch den Kunden für eine werbliche Ansprache verwenden. Je länger die Erteilung der Einwilligung zurück liegt, desto eher hat der Kunde sie vergessen. Eine frühzeitige Verwendung kann das Beschwerderisiko senken und gleichzeitig die vertrieblichen Erfolgchancen vergrößern.

