



# *Hurra - neue Gesetze!*

*Die Bestätigungslösung unter die Lupe genommen*

Datenschutz, Verbraucherschutz, Telemediengesetz, Wettbewerbsrecht – als Callcenter-Dienstleister hat man es nicht leicht, will man stets sauber und geltenden Gesetzen entsprechend agieren. Deutschland ist eben nicht nur Fußballweltmeister, sondern auch Regulierungsweltmeister. Als neueste Regelung „droht“ die Einführung der sogenannten Bestätigungslösung und genau die treibt schon heute dem ein oder anderen Dienstleister den Schweiß auf die Stirn. Doch was genau bedeutet denn nun diese neue Vorschrift und warum macht sie die Branche der Callcenter-Dienstleister so nervös? Wir fragen einen, der sich als Kommunikationsdienstleister genauestens mit dem Thema auseinandersetzen muss: Martin Knopp von der T.D.M. GmbH aus Sarstedt steht Rede und Antwort.

**SQUT: Können Sie bitte noch einmal erklären, warum es bei der sogenannten Bestätigungslösung genau geht?**

M. Knopp: Die Bestätigungslösung besagt, dass ein Vertrag zwischen Verbraucher und Unternehmen, der telefonisch durch einen Werbeanruf geschlossen wird, zusätzlich durch den Verbraucher schriftlich bestätigt werden muss. Die schriftliche Bestätigung kann auf postalischem Weg, per E-Mail, SMS oder Fax erfolgen. Bei Gewinnspielverträgen ist dies bereits gängige Praxis. Im Frühjahr 2017 verabschiedete der Bundesrat den Gesetzesvorschlag zur Einführung der Bestätigungslösung. Impulsgeber war das Bundesland Baden-Württemberg.

**SQUT: Warum ist dieses Thema so brisant? Kommunikationsdienstleister wie T.D.M., überhaupt die Branche der Callcenter-Dienstleister und auch viele andere Unternehmen reagieren ziemlich alarmiert auf die zu erwartende Regelung ...**

M. Knopp: Durch die Einführung einer Bestätigungslösung entstünde eine Vielzahl an Herausforderungen für die Callcenter-Branche, die Unternehmen und Verbraucher. Geschäftliche Handlungen

würden für alle Seiten unnötig verkompliziert und eingeschränkt werden. Der Vorteil einer zügigen und bequemen telefonischen Bestellung fiel dann weg, da durch eine zwingende schriftliche Bestätigung ein Medienbruch vorliegt. Gerade für ältere Menschen wäre dies ein enormer Nachteil.

**SQUT: Das heißt, es wäre auch nachteilig für die Verbraucher? Der Verbraucherschutz argumentiert hier ja eigentlich mit einer Verbesserung, oder nicht?**

M. Knopp: Verbraucher würden in die Pflicht genommen, Verträge schriftlich zu bestätigen. Nach dem Telefonat muss der Verbraucher sich also nun mit einem weiteren Medium beschäftigen. Das kostet Zeit und ist fehleranfällig. Aus diesem Grund sagen wir hier ganz klar, dass die geschäftliche Freiheit der Verbraucher eingeschränkt wird. Für die vermeintlich höhere Sicherheit zahlt der Verbraucher mit seinem Komfort und seiner rechtlichen Mündigkeit. Aus unserer Sicht ist der Verbraucher schon optimal geschützt. Werbeanrufe dürfen nach § 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG nur nach einer vorherigen Einwilligung erfolgen und Verträge können nach § 312g BGB bzw. § 355 Abs. 2 BGB innerhalb von zwei Wochen widerrufen werden. Dem Verbraucher nun noch einen dritten Sicherheitsgurt anzulegen, würde seine Bewegungsfreiheit vollkommen einschränken. Weiterhin ist der Verbraucher durch eine Bestätigungslösung gezwungen, mehr persönliche Informationen wie E-Mail-Adresse, Anschrift oder Faxnummer preiszugeben. Dies widerspricht dem von allen Seiten geforderten Prinzip der Datensparsamkeit. Sogar die Phishing-Gefahr steigt an. Das heißt, dass unter dem Deckmantel einer Bestätigungslösung mehr betrügerische E-Mails in Umlauf geraten könnten, wodurch der Verbraucher einem komplett neuen Angriffsszenario ausgesetzt würde.

**SQUT: Warum ist dann überhaupt die Einführung der Bestätigungslösung im Gespräch?**

M. Knopp: Eine Bestätigungslösung, welche die Grünen und die Linken befürworten, die CDU und die SPD als diskussionswürdig ansehen und die FDP ablehnt, steht zur Debatte, da die Anzahl der Verbraucherbeschwerden wegen Telefonwerbung und unerwünschter Verträge im Jahr 2017 angestiegen ist. Allerdings sollte man hier die rund 29.000 Beschwerden im Jahr in Relation setzen zu den 25 Millionen Telefonkontakten pro Tag:



Das ergibt eine äußerst geringe Beschwerde-Quote von 0,003 Promille.

Das Hauptargument der Befürworter ist, dass man das Problem der illegalen Werbeanrufe an der Wurzel packen müsse. Verträge, die durch nicht genehmigte Werbeanrufe, welche seit 2009 verboten sind, geschlossen wurden, haben nämlich dennoch in einigen Fällen Gültigkeit. Allerdings wird in dieser Argumentationskette völlig außer Acht gelassen, dass der Verbraucher in jedem Fall bereits ein zweiwöchiges Widerrufsrecht besitzt.

**SQUT: Was sind aus Ihrer Sicht also die größten Probleme bei einer Bestätigungslösung?**

M. Knopp: Neben der bereits erwähnten Verkomplizierung der Geschäftsprozesse für Verbraucher und Unternehmen steht ganz klar im Vordergrund, dass die Bestätigungslösung für die Branche der Callcenter-Dienstleister eine große wirtschaftliche und prozessstrukturelle Herausforderung wäre. Es müsste die Möglichkeit geschaffen werden, den schriftlichen Rückkanal mit den bisherigen Abläufen zu synchronisieren. Hierzu müssten neue Prozesse, Software und Mitarbeiterschulungen eingeführt und bestehende erweitert werden. Das wäre nicht nur eine hohe finanzielle, sondern auch eine personelle Belastung. Die Geschäftsvorfälle würden länger, teurer und wirtschaftlich uninteressanter werden. Dies könnte auch bestehende Aufträge betreffen und im Ernstfall sogar Arbeitsplätze kosten. Zudem wäre eine Bestätigungslösung ein deutscher Spezialweg, wodurch wir EU-weit weniger konkurrenzfähig wären.

**SQUT: Warum glauben Sie, wird diese Lösung dennoch so vehement gefordert und tatsächlich auch als Gesetzesvorschlag eingebracht?**

M. Knopp: Der Gesetzesantrag kam als Erstes am 14. Mai 2008 aus Baden-Württemberg, als noch eine schwarz-gelbe Koalition im Landtag regierte. Das war noch vor dem Verbot nicht genehmigter Werbeanrufe. Dieses Verbot wurde erst im August 2009 eingeführt und 2013 verschärft. Somit hat sich die gesamte Lage des Sachverhalts ab 2009, spätestens jedoch ab 2013 gravierend verändert.

Zwischen 2011 und 2016 regierte dann eine Koalition aus SPD und Grünen im baden-württembergischen Landtag.

Der sehr veraltete Gesetzesantrag aus dem Jahr 2008 wurde nun im Jahre 2017, nachdem seit einem Jahr erneut die CDU in Baden-Württemberg an der Regierung beteiligt ist, von Peter Hauk, Minister für Ländlichen Raum in Baden-Württemberg, im Bundesrat gestellt.

Diese Historie zeigt, dass ein uralter „liegengebliebener“ Gesetzesantrag scheinbar aus Prinzip nach zweimaligem Koalitionswechsel reaktiviert wurde, ohne die dazwischenliegende neunjährige Entwicklung zu berücksichtigen. Unter dem Deckmantel des Verbraucherschutzes wird so auf dem Rücken seriöser Telefondienstleister Wahlkampf betrieben, da ein veralteter, aber eben bereits existierender Gesetzesantrag schnell und bequem verabschiedet werden kann, was die jetzige Landesregierung aus Wählersicht, oberflächlich betrachtet, in ein gutes Licht rückt. Insgesamt scheint der Ruf nach der Bestätigungslösung also eher durch politisches Kalkül als durch ernsthaften Verbraucherschutz motiviert zu sein.

**SQUT: Betrifft die Bestätigungslösung eigentlich nur den Outbound?**

M. Knopp: Im größeren Umfang betrifft die Regelung Werbeanrufe, die von Dienstleistern initiiert werden, also die klassische Outbound-Telefonie. Die Bestätigungslösung soll aber auch bei Rückrufen durch den Verbraucher Gültigkeit haben. Man stelle sich vor, dass Sie einen Anruf Ihres Kabelnetzbetreibers bekommen, während Sie nicht zu Hause sind. Später rufen Sie ihn zurück und Ihr Betreiber hat einen attraktiven neuen Tarif für Sie. Nun würde auch hier die Bestätigungslösung greifen.

Wir als Kommunikationsdienstleister bieten unseren Kunden auch Terminvereinbarungen an. Hier stellt sich die Frage, inwiefern diese Art der Geschäftsanbahnung auch der neuen Regelung unterliegen würde. Insgesamt zeigt sich hier, dass noch eine sehr große Unklarheit besteht über bestimmte Sonderfälle und weiter reichende Effekte.

**SQUT: Alles in allem ergibt das also ein deutliches Kontra aus Sicht der Callcenter-Dienstleister?**

M. Knopp: Ja, absolut. Als eine Alternative zu einer Bestätigungslösung sprechen wir uns für eine stärkere Einbindung der Netzagenturen aus, damit man unerwünschten Werbeanrufen effizienter nachgehen kann. Eine Bestätigungslösung zum Schutz des Verbrauchers

sehen wir neben den bereits etablierten Mitteln wie Opt-in-Verfahren und zweiwöchigem Widerspruch nach Vertragsschluss nicht nur als überflüssig, sondern als einen destruktiven Kurs an.

Wir sind außerdem der Meinung, dass nicht nur wir als Dienstleister mit neuen rechtlichen Restriktionen versehen werden sollten. Auch die auftraggebenden Unternehmen sollten verpflichtet werden, sorgfältiger zu prüfen, woher ihre Telefonkontakte stammen.

Eine Bestätigungslösung würde zudem bedeuten, dass weitere Daten über die Anrufer gesammelt werden

müssen. Das kann eigentlich weder im Interesse der Verbraucher noch der Dienstleister und Unternehmen sein.

**SQUT: Sie wirken recht entspannt, trotz der brisanten Thematik ...**

M. Knopp: Wir appellieren zurzeit noch an die Vernunft der Marktteilnehmer und der Politiker und sehen gerade aufgrund der offensichtlich drastischen Nachteile einer Bestätigungslösung gute Chancen, dass dieser Irrweg nicht fortgesetzt wird. ■

## Über T.D.M.

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus.



**Martin Knopp**

*Kaufmännischer Leiter, T.D.M. GmbH*

Martin Knopp ist als kaufmännischer Leiter des Callcenterdienstleisters T.D.M. GmbH unter anderem in berufspolitischen Fragen sehr aktiv. In Themen wie Sonntagsarbeit, Mindestlohn oder aktuell der Bestätigungslösung ist er auch immer wieder bei Round Tables, Diskussionsforen und in verschiedenen Printmedien als Gesprächs- und Interviewpartner vertreten.