

Anleitung zum Einreichen einer Beschwerde bei der Bundesnetzagentur

Gegen die missbräuchliche Verwendung von Telefon-/ Faxnummern oder E-Mail-Adressen kann eine Beschwerde bei der Bundesnetzagentur eingereicht werden, auf deren Grundlage diese verschiedene Maßnahmen ergreifen kann, beispielsweise die Verhängung von Bußgeldern oder die Anordnung der Abschaltung von Ruf-/ Faxnummern oder E-Mailadressen.

Beschwerden bei der Bundesnetzagentur können über das Verbraucherportal, erreichbar über [diesen Link](#), eingereicht werden. Eine Beschwerde kann grundsätzlich aus verschiedenen Gründen gerechtfertigt sein. Im Falle der Betrugsmasche, vor der wir derzeit auf unserer Homepage warnen, sind bislang die folgenden betroffen (unten „gelb“ hervorgehoben):

<p>Aktuelle Hinweise und Maßnahmenliste →</p> <p>Hier finden Sie aktuelle Hinweise, die Maßnahmenliste für Rufnummern und eine Übersicht über Bußgelder. Darüber hinaus gelangen Sie von hier zu den Amtsblättern der Anhebungen.</p>	<p>Belästigende Anrufversuche →</p> <p>Versucht jemand Sie unter Anzeige einer Rufnummer sehr früh, sehr spät oder sehr häufig anzurufen? Sie nehmen den Anruf entgegen, es meldet sich jedoch niemand?</p>	<p>Unerlaubte Telefonwerbung →</p> <p>Haben Sie einen Telefonanruf entgegengenommen, bei dem für Produkte oder Dienstleistungen geworben wurde, obwohl Sie solche Anrufe nicht vorher ausdrücklich erlaubt hatten?</p>
<p>Fax- oder E-Mail-Spam →</p> <p>Haben Sie unerlangte Werbe-Faxe oder E-Mails mit Werbung für Produkte und Dienstleistungen erhalten, in denen eine Rufnummer angeführt bzw. direkt beworben wird?</p>	<p>Bandansage →</p> <p>Haben Sie per Anruf eine Gewinnmittlung oder einen Spendenanruf erhalten? Wurden Sie dabei aufgefordert eine Rufnummer oder eine Taste am Telefon/Handy zu wählen.</p>	<p>Ping-Anrufe →</p> <p>Haben Sie einen sog. Ping Anruf erhalten, bei dem das Telefon oder Handy nur kurz geklingelt hat? Eine Rufnummer im Display oder in der Anruferliste animiert zum Rückruf einer hochpreisigen Rufnummer.</p>
<p>Nicht verlangte SMS →</p> <p>Haben Sie eine unerlangte SMS oder Kurznachricht per Messenger erhalten?</p>	<p>Drittanbieter und "Abo-Fallen" →</p> <p>Sie finden auf Ihrer Mobilfunkrechnung eine unerklärliche Drittanbieterleistung?</p>	<p>Pop-ups mit Fehlermeldungen →</p> <p>Wenn Sie im Internet surfen, erscheint auf Ihrem Bildschirm ein Pop-up-Fenster mit einem Hinweis auf ein technisches Problem.</p>
<p>Fehlende Preistransparenz →</p> <p>Ist Ihnen eine verwirrende oder fehlende Preisangabe aufgefallen? Oder wurde Ihnen zu Beginn eines Telefongesprächs – z.B. bei Anruf einer (0) 900er oder call by call Rufnummer – nicht der Preis der Verbindung genannt?</p>	<p>Teure Kundenhotlines und Warteschleifen →</p> <p>Sie haben eine teure Hotline angerufen? Wurde Ihr Anruf entgegengenommen oder aufrechterhalten, ohne dass Ihr Anliegen bearbeitet wurde?</p>	<p>Router-Hacking →</p> <p>Ihnen werden massenhaft Anrufe in Rechnung gestellt und Sie haben die Rufnummer nicht von Ihrem Anschluss angerufen?</p>
<p>Manipulation von Rufnummern →</p> <p>Sie erhalten Anrufe, bei denen die angezeigte Rufnummer gefälscht wurde? Oder Sie befürchten, dass Ihre eigene Rufnummer für Anrufe als Absendernummer aufgesetzt wird?</p>	<p>Vorgetäuschte Ortsnähe →</p> <p>Ein Unternehmen nutzt die Vorwahl eines Ortes, ohne dort einen Sitz zu haben und vermittelt so den Eindruck, vor Ort zu sein.</p>	<p>Sonstiges →</p> <p>Ihr Fall passt nicht unter die bisherigen Beschreibungen? Hier können Sie uns Ihr Problem schildern.</p>

Nach Auswahl der Option, die Ihre Situation am besten beschreibt, öffnet sich eine Seite mit zusätzlichen Hinweisen und Informationen zur ausgewählten Option. Zum Beschwerdeformular gelangen Sie über das Auswahlfeld „-> Beschwerdeformular“ am rechten Bildschirmrand (unten „gelb“ hervorgehoben):

Unerlaubte Telefonwerbung

Wenn Sie zu Werbezwecken angerufen werden, ohne vorher eingewilligt zu haben, ist das rechtswidrig. Die Bundesnetzagentur verfolgt unerlaubte Werbeanrufe und geht gegen die Verursacher vor. Im Falle eines Tatnachweises können Bußgelder von bis zu 300.000 Euro festgesetzt werden.

Beschwerde

Wenn Sie einen unerlaubten Werbeanruf entgegengenommen haben, reichen Sie Beschwerde ein.

Direkt zum
-> Beschwerdeformular

Da die einschlägigen Formulare inhaltlich weitestgehend übereinstimmen, beschränkt sich die schrittweise Anleitung zum Ausfüllen eines Beschwerdeformulars im Folgenden auf das Beschwerdeformular zur unerlaubten Telefonwerbung.

Schritt 1

Zunächst wird nach den Begleitumständen der unerwünschten Kontaktaufnahme gefragt. Ihre Angabe erfolgt durch einfache Auswahl der zutreffenden Antwort. Ihre Auswahl bestätigen Sie durch Betätigen der „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5 Schritt 6 Kontaktdaten Druckvorschau

1. Unerwünschter Anruf i

1.1 Wurden Sie angerufen und haben das Gespräch angenommen?*

Ja
 Nein

1.2 Hat der Anrufer oder die Anruferin (ggf. Stimme von einem Tonband) etwas gesagt?*

Ja
 Nein

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

➔ Weiter

Schritt 2

Im nächsten Schritt soll Ihre Eigenschaft als Verbraucher zum Zeitpunkt der unerwünschten Kontaktaufnahme in Erfahrung gebracht werden. Hierfür müssen Sie wiederum nur die zutreffende Antwort auswählen, den rechtlichen Hinweis lesen und ggf. Ihr Einverständnis durch Setzen eines Häkchens erklären. Ihre Eingabe bestätigen Sie wiederum über die „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1 **Schritt 2** Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5 Schritt 6 Kontaktdaten Druckvorschau

2. Telefonwerbung gegenüber einer Verbraucherin/einem Verbraucher

2.1 Der Anrufer / die Anruferin hat mich*

- als Verbraucher/Verbraucherin angesprochen. Das heißt, in dem Werbeanruf ging es um Produkte oder Dienstleistungen, die für mich als Privatperson bestimmt waren
- als Mitarbeiter/Mitarbeiterin oder Inhaber/Inhaberin eines Unternehmens, freien Berufes oder sonstigen Gewerbes angesprochen. Das heißt, in dem Werbeanruf ging es um Produkte oder Dienstleistungen, die für gewerbliche Zwecke genutzt werden sollten

Rechtlicher Hinweis:

Nach Ihren Angaben ist es bei einem Anruf, den Sie entgegen genommen haben, zu einem werbenden Gespräch gekommen. Im folgenden Schritt werden wir Sie um Detailangaben zu Inhalt und Ablauf des Gesprächs bitten. Zunächst bitten wir Sie jedoch darum, die nachstehenden Hinweise aufmerksam zu lesen und zu bestätigen. Sie enthalten wichtige Informationen zum weiteren Ablauf des Verfahrens bei der Bundesnetzagentur.

Unerlaubte Telefonwerbung gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern ist eine Ordnungswidrigkeit, die mit einem Bußgeld von bis zu 300.0000 EUR geahndet werden kann. Die Anzeige einer Ordnungswidrigkeit kann also weitreichende Folgen nach sich ziehen. Sie spielen dabei als Zeuge eine wichtige Rolle. Oft ist es erforderlich, dass wir Sie zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal kontaktieren. Das passiert meist schriftlich. Ihre Angaben müssen stets der Wahrheit entsprechen. Nach dem Gesetz haben Sie das Recht, Angaben zu verweigern, mit denen Sie sich selbst oder Angehörige der Gefahr der Strafverfolgung aussetzen würden.

Ich habe den rechtlichen Hinweis gelesen und akzeptiert*.

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

Schritt 3

Sodann werden Angaben zum genauen Ablauf der unerwünschten Kontaktaufnahme abgefragt, insbesondere zum Anrufer und zum Tatzeitpunkt. Neben der Auswahl der zutreffenden Antwort werden an dieser Stelle teilweise auch genauere Angaben, wie z.B. zum Tatzeitpunkt bzw. -zeitraum oder zur verwendeten Rufnummer bzw. E-Mailadresse erforderlich. Ihre Auswahl bestätigen Sie wiederum durch Betätigen der „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1 Schritt 2 **Schritt 3** Schritt 4 Schritt 5 Schritt 6 Kontaktdaten Druckvorschau

3. Angaben zum Anruf

3.1 Ich kann das Unternehmen bzw. die Organisation nennen, für die geworben wurde.*

Ja
 Nein

Bitte geben Sie das Unternehmen bzw. die Organisation an, für die geworben wurde.

RWE Aktiengesellschaft

3.2 Ich kann Produkte, Dienstleistungen oder zumindest eine Branche nennen, für die geworben wurde.*

Ja
 Nein

Bitte nennen Sie möglichst präzise und vollständig Produkte /Dienstleistungen oder zumindest die Branche, für die geworben wurde

Investitionsmöglichkeit in ein deutsches Energieve

3.3 Können Sie den Tatzeitpunkt exakt angeben?*

Ja
 Nein

Wann wurden Sie angerufen?*

12.12.2012 12:12

3.4 Wurde Ihnen zu dem Anruf eine Rufnummer auf dem Display Ihres Telefons angezeigt?*

Ja
 Ja, aber die angezeigte Rufnummer ist mir nicht mehr bekannt.
 Nein, es war ein anonymer Anruf, bei dem die Rufnummernanzeige auf dem Display verborgen wurde.
 Nein, das Telefon hat keine Rufnummernanzeige (Display).

Welche Rufnummer wurde im Display Ihres Telefons bzw. in Ihrer Telefonanlage angezeigt?

+491700000000

Wenn Sie über eine elektronische Anrufliste oder ein Bildschirmfoto Ihres Telefons oder Ihrer Routers verfügen, laden Sie es zusätzlich am Ende Ihrer Beschwerde hoch.

3.5 Bitte geben Sie Ihre Rufnummer an, unter der Sie den Anruf erhalten haben:*

+4920151790

3.6 Lief eine Bandansage, als Sie den Anruf entgegennahmen?*

Ja
 Nein

3.7 Haben Sie selbst das Gespräch mit dem Anrufer geführt?*

Ja
 Nein, eine andere Person

3.8 Wen wollte der Anrufer sprechen?*

Der Anrufer wollte mich sprechen
 Der Anrufer wollte eine andere Person sprechen.
 Anrufer hat nach keiner bestimmten Person gefragt.

3.9 Waren Sie zum Zeitpunkt des Anrufs volljährig?*

Ja
 Nein

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

„Investitionsmöglichkeit in ein deutsches Energieversorgungsunternehmen für deutsche Staatsbürger“

Schritt 4

Im nächsten Schritt werden Sie nach dem weiteren Inhalt und dem Ablauf des geführten Gesprächs gefragt. Ihre Auswahl und Eingaben bestätigen Sie wiederum durch Betätigen der „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 **Schritt 4** Schritt 5 Schritt 6 Kontaktdaten Druckvorschau

4. Angaben zu Inhalt und Ablauf des Gesprächs:

Bitte machen Sie hier Angaben, die aus dem angezeigten Telefonat stammen. Namen o. ä., die Sie z. B. durch eine Recherche im Internet gefunden haben, dürfen hier nicht eingetragen werden! Sofern Ihnen durch späteren Schriftverkehr oder weitere Telefonate mit dem werbenden Unternehmen zusätzliche Informationen vorliegen, können Sie diese unter Ziffer 4.3 in das Freitextfeld eintragen. Unter Ziffer 6.2 können sie uns Unterlagen (Schriftverkehr o. ä.) z. B. im *pdf-Format als Anhang übersenden.

4.1 Können Sie den Namen des Anrufers oder der Anruferin nennen?*

Ja
 Nein

Bitte geben Sie hier den Namen ein:

Max Mustermann

4.2 Wurden Sie im Gespräch aufgefordert, einen Rückruf zu tätigen?*

Ja
 Nein

Bitte geben Sie hier – wenn bekannt – die genannte Rückrufnummer ein:

+1700000000

4.3 Bitte schildern Sie möglichst detailliert und wortgetreu den Gesprächsinhalt und -verlauf:*

- Was wurde gesprochen? Bei Bandansagen: Welcher Text wurde angesagt?
- Gab es weitere Anrufe bzw. Anrufversuche?
- Hatten Sie im Nachgang Schriftverkehr oder sonstigen Kontakt mit dem werbetreibenden Unternehmen? (Dokumente können Sie in elektronischer Form unter Ziffer 6.2 direkt übersenden oder aber postalisch an uns schicken.)
- Bitte schildern Sie uns auch etwaige weitere Gegebenheiten, die sich vor oder nach dem Werbeanruf ereignet haben und die für den Vorgang von Bedeutung sein könnten.

[Schilderung des Sachverhalts ggf. unter Verweis auf Webseiten, die einen Webaufrtritt der RWE AG suggerieren wollen und auf die erfolgte Meldung bei RWE]

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

[← Zurück](#) [→ Weiter](#)

Schritt 5

Es folgt zudem noch die Abfrage zu einer etwaig erteilten Einwilligung. Eine wirksame Einwilligung dürfte – zumindest in Verbindung mit der hiesigen Betrugsmasche – selbst durch Eintragung Ihrer persönlichen Daten auf einer der zur Täuschung verwendeten Webseiten nicht erteilt worden sein. Ihre Auswahl und Eingaben bestätigen Sie wiederum durch Betätigen der „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 **Schritt 5** Schritt 6 Kontaktdaten Druckvorschau

5. Angaben zur Werbeeinwilligung:

Werbende Unternehmen benötigen für einen Werbeanruf eine vorherige, ausdrückliche Einwilligung des/der Angerufenen. Solange eine gültige Einwilligung des angerufenen Verbrauchers bzw. der angerufenen Verbraucherin vorliegt und auch nicht widerrufen wurde (das geht auch telefonisch), sind dem werbetreibenden Unternehmen Werbeanrufe gestattet.

5.1 Hatten Sie vor dem Anruf eine ausdrückliche schriftliche oder mündliche Einwilligung in den Erhalt von Telefonwerbung im Zusammenhang mit dem Firmennamen bzw. dem Produkt oder der Dienstleistung erteilt?*

Ja
 Nein

5.2 Hatten Sie dem werbenden Unternehmen bereits vor dem hier gemeldeten Anruf (z. B. bei einem früheren Anruf) mündlich/schriftlich ausdrücklich die Durchführung von Werbeanrufen verboten? Auch der Widerruf einer einmal erteilten Werbeeinwilligung fällt hierunter.

Ja
 Nein

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

[← Zurück](#) [→ Weiter](#)

Schritt 6

Im sechsten Schritt können noch Angaben zu bereits erfolgten Meldungen bei der Bundesnetzagentur gemacht und zusätzliche Dokumente als Anhang zur Meldung hochgeladen werden (alternativ können solche Unterlagen auch in Kopie per Fax oder Brief übersandt werden). Wir empfehlen, nochmals auf die bereits erfolgte Meldung bei RWE hinzuweisen und ggf. E-Mailverkehr mit den Tätern (in der Regel als PDF-Dokument) oder sogar ggf. getätigte Audio-Aufnahmen hochzuladen. Ihre Auswahl und Eingaben bestätigen Sie wiederum durch Betätigen der „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben).

Schritt 1Schritt 2Schritt 3Schritt 4Schritt 5Schritt 6KontaktdatenDruckvorschau

6. Allgemeine Angaben

6.1 Haben Sie sich bereits mit diesem Sachverhalt / Verstoß an die Bundesnetzagentur gewandt?*

Ja

Nein

6.2 Zusätzliche Angaben, Hinweise und Erläuterungen:

[Hinweis auf die erfolgte Meldung bei RWE]

6.2.1 Sie haben über das Feld „Anlagen“ die Möglichkeit, uns Dateien zu übermitteln. Bitte verwenden Sie hierzu die üblichen Dateiformate wie z.B. jpg, tif, pdf oder msg (Outlook-Mail). Falls Sie uns mehrere Dateien übermitteln wollen, verpacken Sie diese bitte zu einem ZIP-Archiv (max. 25 MB).

Relevant sind für uns z.B. folgende Beweismittel:

Schriftverkehr oder E-Mails oder SMS (z.B. Auftrags- oder Vertragsbestätigungen, schriftlich erklärter Werbewiderruf/Anrufuntersagung) im Zusammenhang mit dem Werbeanruf (wenn möglich, bitte vollständige Nachrichten incl. der E-Mailadresse des Absenders und Empfängers),

Vertragsunterlagen oder sonstige Unterlagen, die eine Klausel zur Zulässigkeit von Telefonwerbung enthalten (z.B. Ihr Mobilfunkvertrag, Foto von den Einstellungen in Ihrem Kundenportal, etc.),

Bildschirmfoto (Screenshot) Ihrer Anrufliste bzw. Auszug aus Ihrer Telefonanlage/Router als Beleg dafür, wann und unter welcher Rufnummer Sie angerufen wurden,

Mitteilung des Werbeanrufers, welche persönlichen Daten er über Sie gespeichert hat, falls Sie eine solche Datenauskunft bei diesem eingeholt haben (vgl. zum Anspruch auf Datenauskunft Art. 15 der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO))

Sollten Sie keine Möglichkeit haben, uns Unterlagen elektronisch zu übersenden, können Sie dies selbstverständlich auch per Fax oder Brief erledigen, dann bitte nur in Kopie. Geben Sie dann bitte die Bearbeitungsnummer (EB...) an, die in der Eingangsbestätigung zu Ihrer Beschwerde angegeben ist. Die Übersendung der Eingangsbestätigung erfolgt nach Sichtung Ihrer Beschwerde manuell durch Mitarbeiter der Bundesnetzagentur und kann daher einige Tage in Anspruch nehmen.

Anlage

Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

6.2.2 Übermittlung von Audio-Dateien

Hinweis zur Übermittlung von Audio-Dateien:

Der Mitschnitt eines Anrufes auf einem Tonträger kann gegen das Verbot der Verletzung der Vertraulichkeit des Wortes (§ 201 StGB) verstoßen, wenn der Gesprächspartner einer Aufzeichnung nicht zugestimmt haben sollte. Wenn Sie der Bundesnetzagentur einen Gesprächsmitschnitt schicken, der ohne Zustimmung des Gesprächspartners angefertigt wurde, müssen Sie damit rechnen, dass der Mitschnitt nicht verwertet werden darf und der Sachverhalt an die Strafverfolgungsbehörden weitergegeben wird. Wenn Sie einen Mitschnitt übersenden, darf dieser nur verwendet werden, wenn Sie der Bundesnetzagentur im nachfolgenden Feld bestätigen, dass der Gesprächspartner über die Aufzeichnung informiert und mit der Aufzeichnung einverstanden war.

Ich versichere, dass ich meinen Gesprächspartner vor Beginn der Aufzeichnung über die Aufzeichnung des Gespräches informiert habe und dieser mit der Aufzeichnung des Gespräches ausdrücklich einverstanden war. Mir ist bewusst, dass eine nicht genehmigte Aufzeichnung eine Straftat darstellt und die Bundesnetzagentur diese auch nicht zur Ermittlung bei unerlaubten Werbeanrufen verwendet. *

Anlage

Datei auswählen Keine Datei ausgewählt

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

← Zurück→ Weiter

Schritt 7

Sodann müssen Sie noch Ihre Kontaktdaten angeben und diese über die „Weiter“-Schaltfläche (unten „gelb“ hervorgehoben) bestätigen.

Schritt 1 Schritt 2 Schritt 3 Schritt 4 Schritt 5 Schritt 6 **Kontaktdaten** Druckvorschau

Anrede: Herr	Titel: -
Name:* Mustermann	Vorname:* Max
Straße:* Musterstraße	Hausnummer:* 1
Postleitzahl:* 10000	Ort:* Musterstadt
E-Mail Adresse:* max@mustermann.de	Telefon: 012345678910
	Wiederholung der E-Mail Adresse:* maxc@mustermann.de

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

[← Zurück](#) [Weiter →](#)

Schritt 8

Im letzten Schritt werden die von Ihnen angegebenen Informationen noch einmal zur Überprüfung angezeigt. Vor dem Absenden des Formulars muss schließlich die in dem roten Feld am unteren Bildrand angezeigte Buchstabenfolge in das darunter liegende Textfeld eingegeben werden. Das Formular kann bei Bedarf durch Betätigen der „Drucken“-Schaltfläche ausgedruckt und durch Betätigen der „Absenden“-Schaltfläche (beides unten „gelb“ hervorgehoben) eingereicht werden.

Captcha:
Bitte geben Sie den Text in Großbuchstaben (ohne Leerzeichen) in das folgende Feld ein, um zu zeigen, dass Sie keine Maschine sind.

U L W V H M R X Z V

ULWVHMRXZV

* = Pflichtfelder müssen ausgefüllt werden

[← Zurück](#) [Drucken](#) [Absenden →](#)