



## Telefonmarketing und die DSGVO

### Wird Telefonmarketing durch die DSGVO eingeschränkt?

In Unternehmen aller Branchen ist in den letzten Wochen die Verunsicherung durch die DSGVO gewachsen. Ist die Telefonakquise nach dem 25.05.2018 überhaupt noch erlaubt?

Aussagen von Datenschutzbeauftragten und Rechtsanwälten, dass Telefonmarketing strikt verboten sei, verunsichern Unternehmen und Entscheider weiterhin.

KCC nimmt sich dem Thema DSGVO an und gewährt Ihnen im Folgenden einen Blick in die deutsche Rechtslage und zeigt auf, wann Telefonmarketing problemlos möglich ist bzw. welche rechtlichen Einschränkungen es gibt.

## **Den Unterschied macht die Zielgruppe im Telefonmarketing!**

Im Jahr 2009 wurde die Gesetzesgrundlage für den Bereich [Telefonmarketing](#) zum letzten Mal überarbeitet (§ 7 Abs. 2 Nr. 2 UWG), wodurch klare Richtlinien für den Einsatz professioneller CallCenter für die Akquise entstanden sind. Die aktive Kontaktaufnahme eines Unternehmens zu privaten Haushalten, also das klassische B2C Geschäft, ist seitdem komplett verboten. Alleine wenn der Kunde ausdrücklich in diese Form der Kontaktaufnahme eingewilligt hat, darf der Kontakt zum Zwecke des Vertriebs gesucht werden. Diese Regelung greift in der Praxis auch ausnahmslos für Bestandskunden, sofern ein Verkaufsinteresse verfolgt wird.

Bei Geschäftskontakten, also dem Vertrieb im B2B-Bereich, ist der Einsatz eines CallCenter unter bestimmten Auflagen erlaubt. Eine mutmaßliche oder explizite Einwilligung seitens des geschäftlichen Kontaktes muss gegeben sein, wobei ein sogenanntes konkludentes Einverständnis ausreicht. Hiermit ist gemeint, dass ein generelles Interesse am Gesprächsinhalt vorliegt. Ein typischer Fall ist die Vorstellung neuer Produkte oder Dienste über ein Callcenter, die eindeutig der Branche des angerufenen Unternehmens entsprechen und in dessen wirtschaftlichem Interesse liegen. Dem konkludenten Einverständnis kann der Gesprächsteilnehmer widersprechen, um zukünftig keine telefonischen Informationen mehr zu erhalten. Je nach Befugnissen des Geschäftskontaktes muss dieser Widerspruch jedoch nicht für das gesamte Unternehmen, sondern lediglich die entsprechende Abteilung gelten.

## **Ist aktives Telefonmarketing in Deutschland verboten oder nicht?**

Nein, der Vertrieb über Callcenter oder Mitarbeiter Ihres Unternehmens ist zumindest im B2B-Bereich nicht verboten. Ein echtes Verbot besteht ausschließlich im B2C-Bereich, Aktivitäten dieser Art bedürfen einer Einwilligung durch den Privatkunden.

## **Mit welchen Strafen muss bei einem Verstoß gerechnet werden?**

Wenn keine schriftliche Einwilligung oder ein konkludentes Einverständnis vorliegt, ist mit einer Abmahnung und empfindlichen Bußgeldern zu rechnen. Erst 2013 wurde die gesetzliche Regelung noch einmal verschärft und die Obergrenze für den verbotenen Vertrieb im Telefonmarketing nach § 20 UWG von 50.000 auf 300.000 Euro angehoben.

## **Fazit zum Telefonmarketing für Werbung und Vertrieb**

Die rechtlichen Bedingungen für den B2B- und B2C-Bereich sind klar geregelt und geben Ihnen als Unternehmen die Sicherheit, in welchen Fällen Sie telefonisches Marketing über ein Callcenter oder hausintern betreiben dürfen.

[Sprechen Sie mit uns, wir unterstützen Sie gerne bei der Umsetzung und Planung Ihrer rechtssicheren B2B Kampagne.](#)