

kommerzieller Telefon-Terror - wie reagieren?

Beitrag von „neleabels“ vom 3. September 2005 13:40

Zitat

Brotkopf schrieb am 02.09.2005 22:49:

Ich kann euch nicht empfehlen, einfach aufzulegen.

Dem kann ich mich nur anschließen, aber aus ganz anderen Gründen als Brotkopf...

Zitat

Ich selbst arbeite für ein Marktforschungsinstitut und habe zur Aufgabe spät abends die Leute zu nerven (bitte nicht böse sein ... es ist nur ein Job der nervt aber viel Geld bringt).

Warum bitte soll *ich* Verständnis aufbringen, wenn Du oder Deine Kollegen *mich* ohne Einladung nach einem harten Arbeitstag anrufen und *ihr* dafür ordentlich Geld kassiert?

Zitat

Jedenfalls muss man am Ende des Gesprächs einen Grund angeben, warum das Gespräch frühzeitig abgebrochen wurde. Und 'einfach aufgelegt' gibt es nicht zur Auswahl, wir werden dann angehalten: 'Gespräch wurde unterbrochen' anzukreuzen. Somit kommt die Nummer wieder in die Liste zurück und ihr werdet immer wieder angerufen.

Du gibst hier gerade eine äußerst schwächliche Rechtfertigung für deinen Telefon-Spam ab und schiebst auch noch eine Institution vor, die Dir Dein Verhalten à la "ich befolge doch nur Anweisungen" auferlegt! Wenn jemand ein ihm aufgedrängtes Gespräch durch Auflegen vorzeitig beendet, ist völlig offensichtlich, dass er das Gespräch nicht wünscht. Wenn du ihm dann trotzdem weiterhin ein Gespräch aufdrängst, dann ist das grob rüpelhaftes und durch nichts zu rechtfertigendes Verhalten, nichts weiter. Und jetzt brauchst du auch gar nicht anzufangen mit "ich muss" oder "ich bin angehalten" rumzueiern - *du* erkennst, dass der Angerufene das Gespräch nicht will und *du* beschließt, diese Willensbekundung durch deinen Eintrag in das Computersystem zu ignorieren. *Du* trägst die Verantwortung für dein Verhalten - steh gefälligst dazu.

Zitat

Somit kann der Telefonwerber guten Gewissens eure Nummer löschen.

Wie bitte!? Jetzt habe *ich* auch noch durch mein vom Telefonspammer vorgegebenen und erwünschtes Verhalten dafür zu sorgen, dass dieser "guten Gewissens" eine Praktik unterlassen kann, die vom Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb im Kontext von nicht-erbetenen Verkaufsanbahnungsgesprächen als eindeutig illegal angesehen wird? Aber sonst geht's noch ganz gut? Hier scheint mir doch eine dramatische Verschiebung der Schuldfrage in eine falsche Richtung vorzuliegen. "Guten Gewissens" ruft der Telefonspammer bei mir überhaupt nicht erst an.

Zitat

Für ganz hartnäckige gibt es eine sog. BLACK LIST. Die Nummern, die auf dieser Liste stehen werden von keinem Unternehmen, egal ob zu Werbezwecken oder für Interviews mehr angerufen. Darauf stehen meistens Menschen, die Prozesse geführt haben und denen man einfach aus dem Weg gehen will.

Eben - und das ist genau der richtige Weg - man muss dafür sorgen, dass einem die Telefonspammer aus dem Weg gehen. Möglichkeiten gibt es da mehrere. Lieb und nett zu den Telefonspammern zu sein ist definitiv keine davon. Werbung im Allgemeinen und Telefonspamming im besonderen ist ein Geschäft jenseits zwischenmenschlicher Rücksichtnahme und ethischer Verbindlichkeiten (und jetzt komm mir nicht mit dem feinen Unterschied zu den Marktforschungsinstituten, die sind doch nur als Strategieberater der eigentlichen Werbung vorgesorgtet.) Es ist ratsam je Äußerung einer Marketinginstitution zu angeblicher Selbstbeschränkung prinzipiell als freche Lüge zu betrachten. (weiter unten räumst du die Lügenpraxis ja selber freimütig ein.) "Bitte bitte, rufen Sie mich nicht wieder an." wird ignoriert werden, die "Robinsonliste" ist lächerlich.

Nach der Novellierung des "Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb" sind nicht erbetene Verkaufsanbahnungsgespräche - also Telefonspam - strafbar. Dagegen kann mit Abmahnungen vorgehen. Eine Abmahnung kann man als Otto Normalverbraucher ohne Fachkenntnisse natürlich nicht durchführen - aber das nehmen einem die Zentralen für Verbraucherberatung ab. Die brauchen für ein Abmahnverfahren natürlich genaue Daten. Deshalb:

1. Name und Arbeitgeber des Telefonspammers erfragen und notieren.
2. Zeit und Gesprächsinhalt genau dokumentieren.
3. Zügig handeln - Zeitnah die Verbraucherberatung aufsuchen.

Seit sich die Existenz dieses Gesetzes allmählich rumspricht ist die Belästigung durch das Telefonmarketinggesocks ja schon spürbar zurückgegangen. Man muss natürlich am Ball bleiben.

In diesem Zusammenhang: wer Rabattkarten im Portemonnaie hat oder wahllos seine Telefonnummer im Internet hinterlässt, der braucht sich auch nicht wundern, wenn er angerufen

wird - eine Rabattkarte bestellen heisst nichts weiter, als für ein paar Cent seine Adresse zu verkaufen. Wenn man seine Adresse irgendwo angibt - immer genau nachsehen, ob nicht ein Kästchen anzukreuzen ist, dass man der Weitergabe seiner Daten widerspricht. **Das gilt auch für Neuanmeldungen/Umzügen bei Einwohnermeldeämtern!**

Wenn jemand allerdings auch noch einen Kauf über das Telefon abschließt, dann kann man sich wirklich nur noch an den Kopf fassen. Über gute Angebote kann sich besser und verlässlicher auf anderem Wege informieren.

Das alles ist eine Sache, die andere ist natürlich die Psychohygiene. Es zerrt an den Nerven, regelmäßig abends von irgendwelchen Spasemacken angerufen zu werden. Diese Leute nehmen keine Rücksicht und dringen ohne jede Hemmung in meine Privatsphäre ein. Wenn ich also eine ethische Güterabwägung vorzunehmen habe zwischen "da ist doch jemand, der einfach seiner Arbeit nachgeht" und "wenn ich schon belästigt werde, will ich mich wenigstens hinterher gut fühlen", dann wähle ich ohne zögern die zweite Variante.

Werdet massiv - und zwar richtig. Es gibt überhaupt keinen Grund, irgendwelche Rücksicht auf den Telefonspammer zu nehmen. Je erniedriger und abgewatschter sich der Typ hinterher vorkommt, desto besser. Man braucht schon ein wenig Übung - aber die geben einem die Telefonspammer ja.

Prinzipiell: man darf sich nicht aufregen. Cool bleiben - auf keinem Fall darf man freundlich sein, besser noch, man ist unfreundlich. Arrogant, kalt und zynisch muss man sein, so eine Haltung dringt am besten unter die Haut des Telefonspammers (hier kann man durchaus auch mal pädagogisches Fachwissen "andersherum" verwenden.) Wer rumbrüllt, macht sich lächerlich. Auch rumpöbeln sollte man nicht - man muss dem Telefonspammer durch Duktus und Rhetorik signalisieren, dass man weit über ihm steht.

Telefonspammer arbeiten eine Frageliste ab. Spielt nicht Ihr Spiel, indem Ihr Euch auf diese Frageliste einlasst. Unterbricht am besten den Spammer mitten im Satz und lenkt das Gespräch in die von Euch gewünschte Richtung.

Spammer: "Meine Name ist xxx, ich rufe im Auftrag des Marktforsch..."

Ich [Tonfall kalt und unfreundlich]: "Was wollen Sie mir verkaufen?"

Spammer: "Ich will nichts verkaufen, ich möch..."

Ich: "Und warum soll ich jetzt mit Ihnen sprechen wollen?"

Spammer: "Sie sprechen doch schon mit..."

Ich: "Haben wir einen Termin abgemacht?"

...

Wenn man oft genug mies genug ist, landet man schon auf seiner schwarzen Liste. Wenn nicht - *schulterzuck* - ein guter Weg, sich nach einem harten Schultag etwas abzureagieren...

Zitat

Generell muss man als Anrufer jeden auf diese Liste setzen, der es verlangt, wobei wir angehalten werden, diese Liste zu leugnen bzw. zu sagen, dass wir das nicht können

Tja, Lüge und Verschleierung, wo man hinsieht. Aber solange die Kohle stimmt, spielst du ja offensichtlich gerne mit...

Zitat

und bitte nicht böse sein ... ich bin jung und brauche das Geld 😊

Tja, mein Lieber. Es ist deine Entscheidung, dich als Telefonspammer zu prostituieren, also musst du eben auch die Konsequenzen tragen...

Nele