



Bundesanzeiger

Herausgegeben vom
Bundesministerium der Justiz
und für Verbraucherschutz

Die auf den folgenden Seiten gedruckte Bekanntmachung entspricht der Veröffentlichung im Bundesanzeiger.

Daten zur Veröffentlichung:

Veröffentlichungsmedium: Internet
Internet-Adresse: www.bundesanzeiger.de
Veröffentlichungsdatum: 04. Juli 2016
Rubrik: Vereine und Verbände
Art der Bekanntmachung: Sonstiges
Veröffentlichungspflichtiger: Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V., 60327 Frankfurt am Main
Fondsname:
ISIN:
Auftragsnummer: 160612052236
Verlagsadresse: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Amsterdamer Straße 192,
50735 Köln

Dieser Beleg über eine Veröffentlichung im Bundesanzeiger hat Dokumentencharakter für Nachweiszwecke. Wir empfehlen daher, diesen Beleg aufzubewahren. Zusätzliche beim Verlag angeforderte Belege sind **kostenpflichtig**.



Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V.

Frankfurt am Main

Richtlinie zum Telefoninkasso gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern

**herausgegeben vom
Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V. (BFIF e.V.);
zuletzt geändert im Juni 2016.**

1 Allgemeines

Für telefonische Kontaktaufnahme mit Verbraucherinnen und Verbrauchern (im Folgenden Verbraucher) zum Zwecke des Forderungseinzugs gelten grundsätzlich dieselben Regeln wie für persönlich-mündliche, schriftliche und online durchgeführte Kontaktaufnahmen. Falls der Anruf die erste Geltendmachung der Forderung gegenüber einem Verbraucher darstellt, muss sichergestellt sein, dass dem Verbraucher alle Informationen entsprechend den Informationspflichten nach § 11a RDG zugegangen sind.

Ein Anruf zum Zwecke des Forderungseinzugs berührt die Privatsphäre. Diese genießt besonderen gesetzlichen Schutz. Aus diesem Grunde sollen auch grundsätzlich Anrufe so durchgeführt werden, dass keine relevante Beeinträchtigung der Privatsphäre eintritt. Maßgeblich hierfür ist, wie der durchschnittliche Verbraucher diesen Eingriff empfindet.

Am Anfang des Gespräches müssen dem Angerufenen der Grund des Anrufs und wer anruft, also die Person dessen, der das Gespräch führt und für wen bzw. in wessen Auftrag der Anruf erfolgt, mitgeteilt werden.

Angerufen werden darf nur der Schuldner. Unzulässig ist der Anruf auf Fremd-Anschlüssen auch dann, wenn diese zur Nutzung überlassen wurden, wie z.B. Diensthandy vom Arbeitgeber.

2 Anrufzeiten

Von Montag bis Freitag vor 09.00 Uhr und ab 18:00 Uhr, an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen dürfen generell keine Anrufe vorgenommen werden.

Anrufe außerhalb ortsüblicher Geschäftszeiten sind nicht zulässig. Vereinbarte Kontaktaufnahmen sind von diesen zeitlichen Regelungen ausgenommen.

Eine Abweichung von den Anrufzeiten stellt eine ungegessene Verletzung der Privatsphäre da.

3 Anruhfrequenzen

Es sind maximal fünf Kontaktversuche unter einer Rufnummer zulässig. Dabei sind pro Tag höchstens zwei Kontaktversuche erlaubt, zwischen denen jeweils ein zeitlicher Abstand von mindestens vier Stunden liegen muss. Kontaktversuche bei besetzten Anschlüssen werden nicht als solche gezählt. Sämtliche Anrufversuche sind zu dokumentieren mit Datum, Uhrzeit, Grund des Anrufs und der Person des Anrufenden. Die Anrufdokumentation ist auf Verlangen des Anrufenden kostenfrei auszuhändigen.

4 Automatische Wähleinrichtungen

Jeder Anrufversuch, der ein Klingeln verursacht, aber kein Gespräch aufbaut, ist genauso zu werten wie ein Kontaktversuch nach Punkt 3.

Kontaktversuche dürfen frühestens nach 30 Sekunden und müssen spätestens nach 90 Sekunden beendet werden, sofern der Anruf nicht angenommen wird.

Der Betreiber einer automatischen Wähleinrichtung muss durch eine dazu geeignete Beschreibung darlegen können, wie die automatische Wähleinrichtung funktioniert, wie das Zustandekommen von Anrufen registriert und wie gegebenenfalls mit Beschwerden umgegangen wird.

5 Ablehnung des Telefonates

Grundsätzlich ist die telefonische Kontaktaufnahme zu unterlassen, wenn der Angerufene zu erkennen gibt, dass er nicht telefonisch kontaktiert werden möchte. Darüber hinaus ist dafür Sorge zu tragen, dass die Telefonnummer(n) nicht mehr genutzt wird/werden.

6 Rufnummer

Damit die angerufenen Personen die Identität des Anrufenden feststellen können, ist die Rufnummer des Anrufenden anzuzeigen. Wenn der Angerufene die übertragene Nummer zurückruft, muss sichergestellt sein, dass ihm qualifizierte Auskunft erteilt werden kann. Dem Anrufer dürfen zudem keine höheren Kosten als die üblichen Telefonkosten entstehen. Das alleinige Angebot einer für einen potentiellen Rückruf kostenpflichtigen Rückrufnummer ist unzulässig. Die übertragene Nummer darf nicht auf eine andere Nummer weitergeleitet werden.

7 SMS, Textnachrichten

Bei SMS- und Text-Nachrichten kann nicht sichergestellt werden, dass nur der Empfänger die Nachricht liest. Bei der überwiegenden Anzahl der Mobilgeräte werden Textnachrichten bzw. Teile davon direkt nach dem Erhalt auf dem Desktop angezeigt, auch dann wenn das Gerät mit Pin gesichert ist. Deshalb ist nicht sichergestellt, dass nicht auch andere Personen von der Nachricht Kenntnis erlangen. Aus diesem Grunde sind SMS- und Text-Nachrichten zu unterlassen.

8 Vertragsschluss

Sämtliche telefonische Kontaktaufnahmen dienen lediglich dem Informationsaustausch. Vereinbarungen jeglicher Art z.B. Ratenzahlung, Schuldanerkenntnis oder Stundung entfalten ihre Rechtswirksamkeit erst dann, wenn diese in Textform vom Angerufenen bestätigt werden.

9 Datenschutz

Bei telefonischer Kontaktaufnahme besteht datenschutzrechtlich grundsätzlich kein Unterschied zu den Vorschriften, die für eine persönliche und schriftliche Kontaktaufnahme gelten. Bei einer Kontaktaufnahme muss sichergestellt sein, dass der Angerufene berechtigt ist, die Inhalte des Gesprächs zu erfahren. Sofern Zweifel an der Identität bestehen, muss das Gespräch abgebrochen werden.

10 Aufzeichnungen/Mithören

Das Mithören bzw. Mitschneiden von Gesprächen ist nur dann zulässig, wenn der Angerufene diesem ausdrücklich zustimmt. Nach Zustimmung muss der Angerufene über die Folgen der Aufzeichnung, den Verbleib der Aufzeichnung und die Speicherdauer belehrt werden. Nach Abschluss des Gesprächs ist dem Angerufenen auf Anforderung eine Kopie der Aufzeichnung in einem üblich gängigen Format, z.B. Mp3, auszuhändigen. Für die Aushändigung des Gesprächsmittschnittes dürfen dem Angerufenen keine Kosten entstehen.

11 Schlussbestimmungen und Haftungsausschluss

Diese Richtlinie gilt stets, wenn von Deutschland aus oder vom Ausland nach Deutschland angerufen wird. Die Richtlinie stellt im Ergebnis eine Güterabwägung zwischen dem Recht des Angerufenen und dem Recht des Gläubigers auf Durchsetzung einer Forderung dar. Die Herausgeber dieser Richtlinie (BFIF e.V.) können jedoch keine Haftungsfreiheit garantieren. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich bei einer Abwägung zu einem späteren Zeitpunkt oder durch andere Instanzen andere Maßstäbe für die Zulässigkeit der dargelegten Verfahren ergeben.

Herausgeber:

Bundesverband für Inkasso und Forderungsmanagement e.V. (BFIF e.V.)
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt am Main
Telefon: 069 153 227 510
Telefax: 069 153 227 519
E-Mail: post@bfif.de

Eingetragen beim Amtsgericht Frankfurt – Registergericht – Registerblatt VR 15228



vertreten durch den 1. Vorsitzenden Patric Weilacher