

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Dokumentationspflichten für Einwilligungen bei Verbraucher-Telefonwerbung

Verbraucher dürfen telefonisch zu Werbezwecken nur bei ausdrücklicher Einwilligung kontaktiert werden. Für Unternehmen gelten seit 2021 besondere Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten in Bezug auf derlei Einwilligungen. Wir zeigen, welche Maßnahmen konkret umzusetzen sind.

Einwilligungserfordernis für Verbraucher-Telefonwerbung

Das geltende Recht schützt Verbraucher vor allen anderen Marktteilnehmern besonders gegen aggressive unerwünschte Werbemaßnahmen auf diversen Kommunikationswegen.

So erklärt § 7 Abs. 2 Nr. 1 UWG die Werbung mit einem Telefonanruf gegenüber Verbrauchern für unzulässig, wenn dieser nicht zuvor ausdrücklich in die telefonische Kontaktaufnahme zu Werbezwecken eingewilligt hat.

Verstöße gegen dieses Einwilligungserfordernis können gemäß § 20 Abs. 1 Nr. 1, Abs. 2 UWG von der behördlich zuständigen Bundesnetzagentur mit Geldbußen von bis zu 300.000 Euro geahndet werden.

Dokumentations- und Aufbewahrungspflichten in der Telefonwerbung seit dem 01.10.2021

Um Beweisschwierigkeit in Einwilligungsfragen zu beseitigen und ein standardisiertes Nachweisverfahren für Unternehmen einzuführen, gilt seit dem 01.10.2021 § 7a UWG.

Dieser verpflichtet Unternehmen zu einer vereinheitlichten Dokumentation von Verbrauchereinwilligungen in die Telefonwerbung und zu deren langzeitiger, 5-jähriger Aufbewahrung.

Nach §7a UWG gilt Folgendes:

“

(1) Wer mit einem Telefonanruf gegenüber einem Verbraucher wirbt, hat dessen vorherige ausdrückliche Einwilligung in die Telefonwerbung zum Zeitpunkt der Erteilung in angemessener Form zu dokumentieren und gemäß Absatz 2 Satz 1 aufzubewahren.

(2) Die werbenden Unternehmen müssen den Nachweis nach Absatz 1 ab Erteilung der Einwilligung sowie nach jeder Verwendung der Einwilligung fünf Jahre aufbewahren. Die werbenden Unternehmen haben der nach § 20 Absatz 3 zuständigen Verwaltungsbehörde [Bundesnetzagentur] den Nachweis nach Absatz 1 auf Verlangen unverzüglich vorzulegen.

”

Verstöße gegen die Dokumentations- und Aufbewahrungsaufgaben führen einerseits dazu, dass die

Unzulässigkeit der betroffenen telefonischen Werbemaßnahme wegen Nichtbeweisbarkeit der Einwilligung vermutet wird.

Andererseits erfüllt die mangelnde oder nicht ordnungsgemäße Einwilligungsdokumentation und – aufbewahrung auch einen eigenen Bußgeldtatbestand, der nach § 20 Abs. 1 Nr. 2, Abs. 2 UWG eine Ahnung mit Bußgeldern von bis zu 50.000 Euro erlaubt.

Auslegungshilfen der Bundesnetzagentur

Weil die Form der ausdrücklichen Verbrauchereinwilligung in Telefonwerbung nicht gesetzlich vorgegeben ist, sie also mündlich, elektronisch oder schriftlich erklärt werden kann, und Art und Weise der Dokumentation und Aufbewahrung gesetzgeberisch nicht medienspezifisch umschrieben wurden, wurde die Bundesnetzagentur mit der Kompetenz betraut, Hinweise zur Auslegung der unbestimmten Rechtsbegriffe der „angemessenen Dokumentation“ und der „Aufbewahrung“ zu veröffentlichen.

Davon hat die Bundesnetzagentur Gebrauch gemacht und konsolidierte [Auslegungshinweise](#) veröffentlicht.

Die Auslegungshinweise enthalten konkrete Leitlinien, die bei der Dokumentation von Telefonwerbeeinwilligungen zu beachten sind.

1. Dokumentation wesentlicher Merkmale der Einwilligung

Nach den Hinweisen der Bundesnetzagentur setzt die Angemessenheit der Dokumentation eine hinreichende Erfassung

- der Beteiligten am Einwilligungsprozess („wer“)
- des Inhalts und der Reichweite der Einwilligung („was“)
- des Einwilligungserteilungszeitpunktes („wann“) und
- der Art und Weise der Einwilligungserteilung voraus („wie“)

Zu den **Beteiligten** müssen zumindest Vor- und Nachname sowie Wohnanschrift des einwilligenden Verbrauchers sowie dessen Rufnummer dokumentiert werden.

Zu den zu dokumentierenden Daten des Einwilligungsempfängers gehören die Firma und der Firmensitz nebst ladungsfähiger Anschrift sowie der vollständige Name des am Einwilligungsprozess unmittelbar beteiligten Erklärungsempfängers (z.B. eines Callcenteragenten).

Bezüglich des **Inhalts und der Reichweite** der Einwilligung muss der vollständige abgegebene Text der Einwilligungserklärung vorgehalten werden.

Erstreckt sich die Einwilligung auf mehrere Unternehmen, muss dies, gegebenenfalls mit den jeweils von der Einwilligung erfassten Leistungen, ebenfalls dokumentiert werden. Auch eine etwaige Laufzeit der Einwilligung ist festzuhalten.

Hinsichtlich des **Zeitpunkts** müssen das Datum und die Uhrzeit der Einwilligung erfasst werden, wobei die Uhrzeit bei postalischen Einwilligungen ausnahmsweise entfallen darf.

Schließlich ist in Bezug auf die **Art und Weise** der Einwilligungserteilung zu belegen, auf welchem Weg und mit welchem Informationsstand der Erklärende seine Werbeeinwilligung erteilt hat. Wird eine Einwilligungsklausel vorgehalten, genügt deren Erfassung allein nicht. Es muss vielmehr gerade dokumentiert werden, dass der Einwilligende die in der Klausel enthaltene Erklärung auch tatsächlich aktiv abgegeben hat.

HINWEIS:

Zusätzlich zur Dokumentation bei der Erteilung der Einwilligung müssen ferner auch Änderungen oder Widerrufe nach den oben genannten Modalitäten erfasst werden.

Unbedingt zu beachten ist, dass die Dokumentationspflicht nicht nur die Einwilligung sowie deren Änderungen/Widerrufe erfasst, sondern sich auch auf die konkret durchgeführten Telefonanrufe (wiederum nach den Prinzipien „wer, was, wann, wie“) erstrecken, die dokumentarisch dem Einwilligungsvorgang zuzuordnen sind.

2. Technische Vorgabe an die Dokumentation

Bei konkreten technischen Vorgaben zur Dokumentation hält sich auch die Bundesnetzagentur bedeckt.

So müsse die Dokumentation eine „vollständige, aussagekräftige, transparente und für

- außenstehende Dritte nachvollziehbare, wahrheitsgemäße, manipulationssichere sowie
- aktuelle Informationen insbesondere über die Art und Weise der Abgabe einer Werbeeinwilligung sowie deren Inhalt und Umfang enthalten.“

Bei **textlichen und in sonstiger Form online erteilten Verbrauchereinwilligungen** in die Telefonwerbung sei insofern vor allem ein „aussagekräftiger und manipulationssicherer Beleg darüber erforderlich, dass die Dateneingabe und die Erklärung der Werbeeinwilligung tatsächlich seitens des Verbrauchers erfolgt sind, auf den sie sich beziehen.“

Insbesondere das „Double-Opt-In-Verfahren“ sei zu berücksichtigen und einzuhalten.

Bei **fernmündlich** erteilten Einwilligungen soll das Telefongespräch aufgezeichnet werden (sog. „Voicefile“) und muss insbesondere gesamten und zusammenhängenden Gesprächsabschnitt umfassen, der die Einwilligung betrifft. Im Gespräch müssen Datum und Uhrzeit sowie die Daten der Beteiligten genannt bzw. abgefragt werden. Stimmt der Verbraucher der Gesprächsaufzeichnung nicht zu, muss die fernmündlich erteilte Einwilligung auf anderem Weg (etwa textlich oder online unter Beachtung des Double-Opt-In-Verfahrens) bestätigt und manipulationssicher erfasst werden.

Erfolgt die Einwilligungserteilung **schriftlich**, muss das gesamte Vertragsdokument abgespeichert/abgeheftet werden.

3. Aufbewahrung der Dokumentation

Zur Art und Weise der ordnungsgemäßen Aufbewahrung erteilt die Bundesnetzagentur den Hinweis, dass die Dokumentationsdaten

- lesbar
- dauerhaft verfügbar und
- gegen Änderungen geschützt

zum Abruf bereitgehalten werden. Hierzu gehört vor allem der Schutz vor Veränderung und Löschung. Ferner ist zu gewährleisten, dass

- die Aufzeichnungen auf einem Datenträger aufbewahrt werden, auf dem sie so gespeichert werden können, dass die Daten künftig änderungs- und manipulationssicher abgerufen werden können
- die Aufzeichnungen informationstechnisch oder anderweitig wirksam genutzt werden können, sofern sich die Daten aufgrund ihres Umfangs und ihrer Art nicht einfach analysieren lassen und
- die Aufzeichnungen derart auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden, dass jeder Dokumentationsdatensatz für sich auf Wunsch leicht zugänglich und verfügbar ist, d.h. das Unternehmen muss sie so aufbewahren, dass sie schnellstmöglich zur Verfügung gestellt werden können. Hierzu soll auch die Nutzung von stets aktuellen und auslesbaren Speicherformaten gehören.

Bezüglich der Aufbewahrungsfrist von 5 Jahren merkt die Bundesnetzagentur an, dass sich die Frist **nach jeder Verwendung der Einwilligung (also jedem Werbeanruf) um 5 Jahre verlängert.**

Fazit

Seit dem 01.10.2021 gelten nach §7a UWG ausdrückliche Dokumentations- und Einwilligungspflichten für Verbrauchereinigigungen in Bezug auf Telefonwerbemaßnahmen. Diese sollen eine lückenlosere und effizientere Durchsetzung des Einwilligungserfordernisses begünstigen.

Wie die Dokumentation und Aufbewahrung rechtssicher durchzuführen ist, gibt das Gesetz nicht vor, wird aber durch [Auslegungsleitlinien der Bundesnetzagentur](#) konkretisiert.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt