



DIREKTMARKETING, MAILING UND COLD CALLING

WAS IST IN DEUTSCHLAND ERLAUBT UND WAS VERBOTEN?

INHALTSVERZEICHNIS

1. Direktmarketing B2C – Business to Consumer
 - a. Telefonmarketing
 - b. E-Mail Marketing
 - c. Adressen / Briefmarketing
2. Direktmarketing B2B – Business to Business
 - a. Telefonmarketing
 - b. E-Mail Marketing
 - c. Adressen / Briefmarketing
 - d. LinkedIn Marketing

COLD CALLING B2C



- Cold Calling bezeichnet das Anrufen von Consumer, um Werbung für Produkte und Dienstleistungen zu machen, ohne die Zustimmung des Consumer zu besitzen.
- In Deutschland vollständig verboten und unzulässig, geregelt im §7 Abs. 2 Nr. 2 & 3 im UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb)
 - Kann zu einem Bußgeld von bis zu 300.000 EUR führen (§20 Abs. 1+2 UWG)
 - Abmahnung durch Abmahnvereine, Verbraucherschutzverbände oder Mitbewerber möglich
 - Consumer haben Anspruch auf Datenauskunft und Schadensersatz aus DSGVO

BISHERIGE BUßGELDFORDERUNGEN



Die höchsten Bußgeldforderungen:

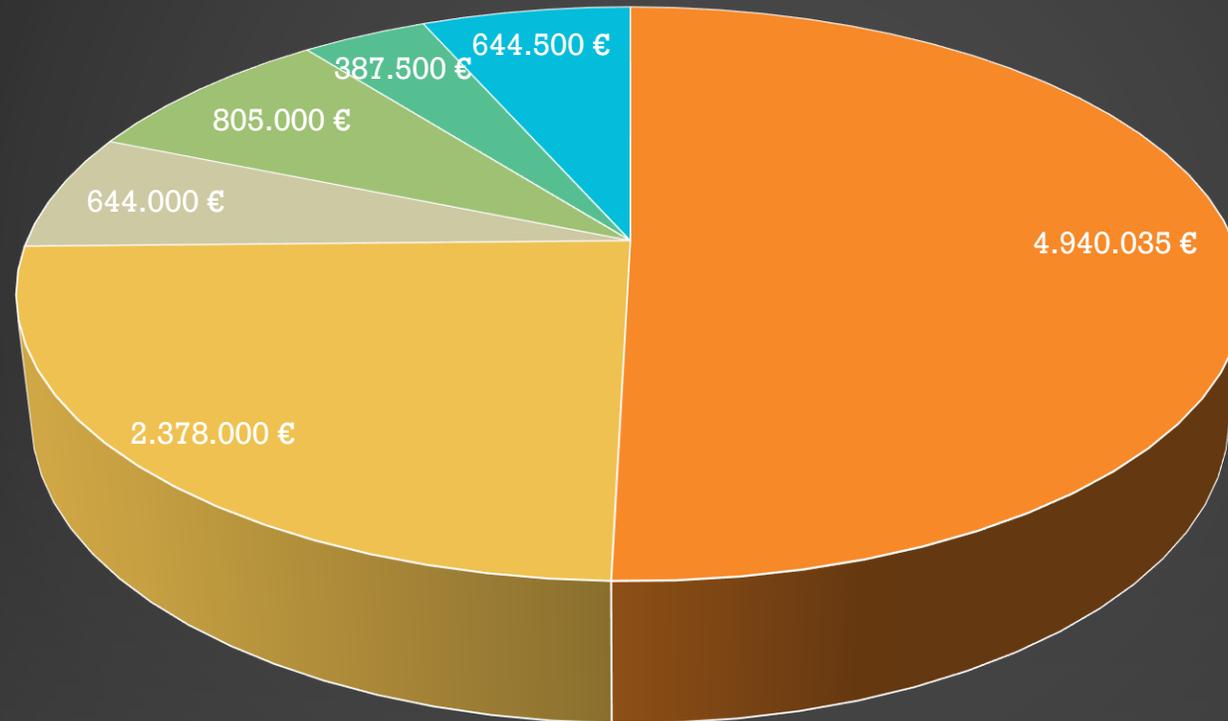
Es fallen dabei natürlich solche Unternehmen auf, welche es sehr aggressiv durchführen und damit hohe Beschwerderaten haben.

Datum	Bußgeld in €	Anrufgrund	Abgemahntes Unternehmen
14.05.2024	315.000€	Energieversorgung	Call-Center
13.11.2023	285.000€	Energieversorgung	Auftraggeber
28.06.2023	275.000€	Energieversorgung	Auftraggeber
12.04.2023	285.000€	Energieversorgung	Call-Center
21.02.2023	285.000€	Energieversorgung	Call-Center
12.12.2018	300.000€	Energieversorgung	Call-Center
27.07.2017	300.000€	Energieversorgung	Auftraggeber

BUßGELDFORDERUNGEN NACH BRANCHE



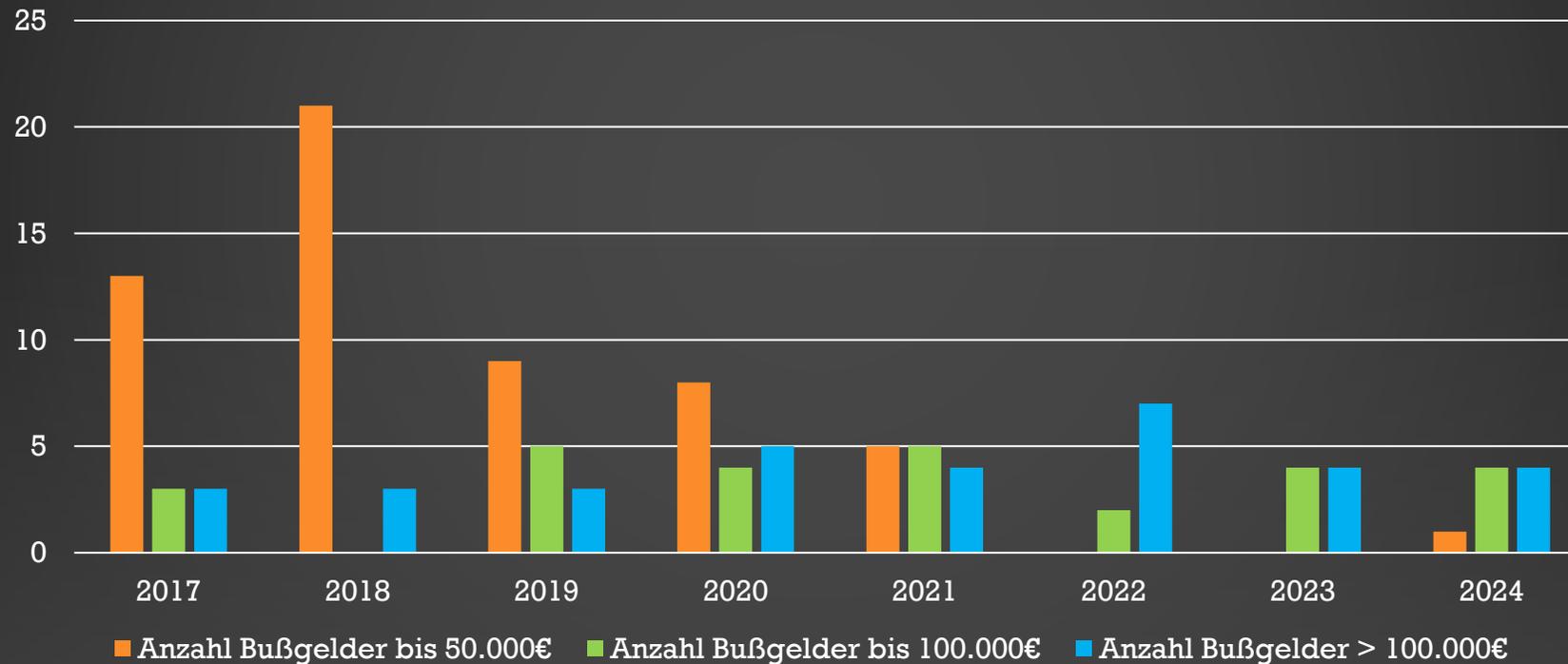
Kumulierte Bußgeldforderungen nach Branche in €:



■ Energieversorger ■ Telekommunikation ■ Versicherung ■ Abonnements ■ Nahrung ■ Sonstige

BUßGELDHÖHEN NACH JAHRE

- Es ist ein deutlicher Trend zu erkennen, das Bußgelder immer höher werden, weshalb man eine Abmahnung vermeiden sollte.



ABMAHNUNG DURCH COLD CALLING



- Eine Abmahnung kann auf verschiedene Weisen erfolgen.
 - Abmahnung durch einen Anwalt
 - Kosten 500-1000€
 - Strafbewehrte Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung für diesen Kunden, was bedeutet, ihr dürft ihn nicht mehr kontaktieren und wenn doch, wird es richtig teuer.

 - Eine Abmahnung durch Verbraucherschutzverbände
 - Kosten 500-1000€
 - Unterlassungs- und Verpflichtungserklärung für alle werblichen Maßnahmen, du darfst deine Werbung egal an welche Personen, nicht weiter fortsetzen, sonst wird es auch hier teuer

ERLAUBTES COLD CALLING



- Cold Calling ist ohne Zustimmung nicht erlaubt. Das bedeutet, der Kunde muss auf irgendeine Art und Weise der Telefonwerbung zugestimmt haben und es muss nachweisbar sein.
- Nur mit dieser Zustimmung ist ein Werbeanruf erlaubt.

COLD MAILING B2C



- In Deutschland völlig eindeutig verboten und nicht erlaubt
- geregelt im §7 Abs. 2 Nr. 2 & 3 im UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb)
 - Schadensersatz bis zu 300€ bei fehlerhafter oder nicht vollständiger Auskunft
 - Abmahnung durch Abmahnvereine, Verbraucherschutzverbände oder Mitbewerber möglich (Kosten 500-1000€)
 - Consumer haben Anspruch auf Datenauskunft und Schadensersatz aus DSGVO

ERLAUBTES COLD MAILING B2C



- Cold Mailing ist nur unter zwei Voraussetzungen erlaubt
 1. Der Consumer muss die Einwilligung zur Mailwerbung freiwillig erteilen und es dürfen keine Nachteile drohen, wenn er diese nicht erteilt
 2. Der Consumer muss genau wissen, wofür er seine Einwilligung gibt. Er muss also umfassend über den Zweck der Verarbeitung und über die Identität des Verantwortlichen informiert sein.

WIE MUSS DIE EINWILLIGUNG ERFOLGEN?



- Die Einwilligung muss durch eine klare Handlung seitens des Consumer erfolgen, z.B. das Ankreuzen von Kästchen oder durch eine schriftliche Bestätigung. Ein eingedrucktes Kreuzchen ist nicht zulässig
- Der Consumer kann die Einwilligung jederzeit und ohne Nachteile widerrufen, das muss klar kommuniziert werden.
- Die Einwilligung muss genau beschrieben sein. Es dürfen keine verschiedenen Verarbeitungen mit einer Einwilligung abgefragt werden.
- Als Unternehmen musst du diese Einwilligung jederzeit nachweisen können und für eine ordnungsgemäße Dokumentation sorgen.

SONDERFALL BESTANDSKUNDEN



- Bei Bestandskunden dürfen Cold Mails versendet werden, wenn der Kunde innerhalb der letzten 2 Jahre eine Ware oder Dienstleistung in Anspruch genommen hat und es sich um ähnliche Produkte und Dienstleistungen handelt
- Die Kontaktinformation müssen durch den Verkauf oder einer Dienstleistung des Unternehmens erhalten worden sein.
- Hinweis auf Widerspruchsrecht für die Verwendung seiner Daten für Werbezwecke.
- Achtung, Bestandskundenwerbung per Mail für andere Artikel oder Allgemein darf nur erfolgen, wenn beim Erstkontakt der Kunde darauf hingewiesen wurde, dass seine Daten für Werbezwecke verwendet werden können und er jederzeit widersprechen kann.

BRIEF WERBUNG B2C



- Briefwerbung ist in Deutschland zulässig und kann uneingeschränkt vorgenommen werden. Es sollte lediglich beachtet werden, Wenn keine Werbung am Briefkasten steht, dann darf dort auch keine Werbung rein.
- Zusätzlich muss auf jeden Brief ein Datenschutzhinweis:
 - „Wir verwenden Ihre Adressdaten, um Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Sie können der Nutzung Ihrer Daten jederzeit widersprechen, indem Sie uns unter (E-Mail) oder (Postanschrift) kontaktieren. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter (Link).“
- Wenn die Person widerspricht ist weitere Werbung unzulässig und kann Abgemahnt werden.

COLD CALLING B2B – BUSINESS TO BUSINESS



- Cold Calling ist im B2B Bereich ebenfalls nur mit Einwilligung erlaubt
- Ausnahme ist ein mutmaßliches Interesse, an der beworbenen Dienstleistung oder dem Produkt. Es muss sicher gestellt sein, dass der Anruf im geschäftlichen Zusammenhang nützlich und relevant ist.
 - Bsp.: Milchflaschenproduzent, ruft bei einem Milchbauern an
 - Auch hier muss ein Widerspruchsrecht eingeräumt werden. Wünscht der B2B Kunde keinen Anruf mehr, so sollte sich daran gehalten werden.
 - Abmahnung möglich, aber eher selten

COLD MAILING B2B – BUSINESS TO BUSINESS



- Cold Mailing ist im B2B Bereich ohne ausdrückliche Einwilligung unzulässig
- Dies betrifft auch das Anschreiben von Unternehmen auf Social Media Plattformen
 - §7 Abs. 2 UWG:
 - Eine unzumutbare Belästigung ist stets anzunehmen bei Werbung unter Verwendung automatischer Anrufmaschinen, eines Faxgerätes oder elektronischer Post, ohne das eine vorherige ausdrückliche Einwilligung des Adressaten vorliegt. (Da hier nicht ausdrücklich auf den Consumer eingegangen wird, trifft dieser Absatz auch für Businesskunden zu)
 - Abmahnung möglich, aber eher selten

COLD MAILING B2B – RISIKEN



- Bei nicht erlaubten Cold Mailing kann eine Abmahnung durch Mitbewerber, Wettbewerbszentrale oder Abmahnvereine erfolgen
- Anwaltskosten 500- 1000€
- Auskunft und Schadensersatz nach DSGVO, muss offen gelegt werden, woher die Daten stammen. Bei fehlerhafter oder nicht vollständiger Auskunft können Gerichte bis zu 300€ Schadensersatz fordern
- Bei Abmahnung durch Wettbewerbszentralen kann der komplette Werbekanal geblockt werden und es führt zu hohen Strafen bei Verstoss

ERLAUBTES COLD MAILING B2B



- Bestandskundenwerbung ist mit dem Hinweis bei Erstkontakt oder Bestellung möglich, Widerruf muss ermöglicht werden.

BRIEF WERBUNG B2B



- Briefwerbung ist ebenfalls bei B2B Kunden zulässig
- Zusätzlich muss auf jeden Brief ein Datenschutzhinweis:
 - „Wir verwenden Ihre Adressdaten, um Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Sie können der Nutzung Ihrer Daten jederzeit widersprechen, indem Sie uns unter (E-Mail) oder (Postanschrift) kontaktieren. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter (Link).“
- Wenn das Unternehmen widerspricht ist weitere Werbung unzulässig und kann Abgemahnt werden.

WERBEVERBOT GILT NICHT NUR FÜR E-MAILS



- Das OLG in Hamm hat mit dem Beschluss vom 03.05.2023 (AZ 18 U 154/22) bestätigt, das unter das Werbeverbot mit elektronischer Post auch Nachrichten mit Werbung auf Social Media wie Xing, Facebook, LinkedIn oder WhatsApp fallen
- Konsequenzen können Abmahnungen durch Datenschutzverstöße und ein Unterlassungsanspruch sein

DIESE PRÄSENTATION WURDE ERSTELLT VON:

- Corvus WebSEO Inh. Wiemann
Nancy Wiemann
Sennhofweg 7
4852 Rothrist
Schweiz



Es besteht keine Garantie auf Vollständigkeit oder Rechtssicherheit. Die Daten wurden im September 2024 unter zu dem Zeitpunkt geltenden Recht erstellt.