



Pressemitteilung

Datum 15.03.2007
Sperrfrist 15.03.2007, 11.30

Welttag der Konsumentenrechte vom 15. März 2007

Die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen fordert ein Ende der Missbräuche beim Telefonverkauf

Anlässlich des Welttags der Konsumentenrechte richtet die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen eine Empfehlung an den Bundesrat, in der sie ihn einlädt, Massnahmen gegen die Missbräuche beim Telefonverkauf zu treffen. Die Konsumenten sind in diesem Bereich immer häufiger von Missbräuchen betroffen, die Telefonverkäufer nutzen vor allem die Schwäche älterer Menschen aus. In ihrer Empfehlung fordert die Kommission namentlich die Einführung eines Widerrufsrechts für die Konsumenten.

Der Welttag der Konsumentenrechte, der jedes Jahr am 15. März stattfindet, bietet die Gelegenheit, in Erinnerung zu rufen und zu unterstreichen, dass die Konsumenten Rechte haben. Seinen Ursprung hat dieser Tag in der Erklärung des früheren Präsidenten der USA, John F. Kennedy, der am 15. März 1962 vor dem Kongress der Vereinigten Staaten vier Rechte verkündete. Heute gibt es acht Konsumentenrechte: das Recht auf Sicherheit, das Recht auf Information, das Recht auf Wahl, das Recht auf Vertretung, das Recht auf Befriedigung der Grundbedürfnisse, das Recht auf Entschädigung, das Recht auf Aufklärung und das Recht auf eine gesunde Umwelt.

Anlässlich des 15. März 2007 richtet die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen eine Empfehlung an den Bundesrat, in der sie ihn einlädt, die nötigen Massnahmen zu ergreifen, um den Missbräuchen beim Telefonverkauf ein Ende zu setzen. Die Konsumentenorganisationen widmen diesen Tag ebenfalls dem Telefonverkauf und unterstreichen die Dringlichkeit des Problems. Sie schlagen ausserdem einige konkrete Schritte vor, wie zum Beispiel die Lancierung einer Petition oder praktische Hilfen.

In ihrer Empfehlung fordert die Kommission die Einführung eines Widerrufsrechts für den Telefonverkauf analog zu den Haustürgeschäften. Das Widerrufsrecht soll dem Konsumenten, der auf Initiative des Telefonverkäufers angesprochen wurde, erlauben, innerhalb einer Frist von sieben Tagen vom abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten. Ein solches Widerrufsrecht besteht bereits für die Haustürgeschäfte, aber noch nicht für den Telefonverkauf. Der Telefonverkauf ist den Haustürgeschäften gleichzustellen, jedoch sind die folgenden Anpassungen vorzunehmen: die siebentägige Frist beginnt bei Erhalt der schriftlichen Bestätigung des Vertrags; das Widerrufsrecht gilt unabhängig vom Betrag der eingegangenen Verpflichtung und auch für die Versicherungsverträge.

Ergänzend zu diesen Massnahmen sind technische und informative Massnahmen vorgesehen, die insbesondere den Umgang mit den Anrufen betreffen, welche die Konsumenten belästigen. Einerseits ist eine Vorwahlnummer festzulegen, anhand derer die Telefonverkäufer identifiziert werden können, und ein Verbot für letztere einzuführen, ihre Rufnummer zu unterdrücken. Andererseits ist eine Kontaktstelle zu organisieren, bei der die Namen der Telefonverkäufer gemeldet und veröffentlicht werden können, die das Sternchen im Telefonbuch nicht berücksichtigen, mit dem der Wille, keine Anrufe oder Faxe zu Werbezwecken zu erhalten, deutlich gemacht wird.

All diese Massnahmen sollen ferner dazu dienen, das Vertrauen der Konsumenten in den Telefonverkauf wiederherzustellen und die wirtschaftlichen Interessen dieses Geschäftszweiges zu schützen.

Auskunft:
Jean-Marc Vögele, Chef des Eidgenössischen Büros für Konsumentenfragen Tel. 031 322 20 46