

31.08.2007

## **Call Center Verband kritisiert mangelhafte Umsetzungspläne der Verbraucherschützer**

**Die heute vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) vorgelegten Vorschläge zu rechtlichen Maßnahmen im Kampf gegen unlautere Telefonwerbung kritisiert der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) scharf: „Die vzbv-Vorschläge sind nicht im Sinne des Verbrauchers! Der bunte Strauß der Forderungen nach Rufnummernübermittlung, Nichtigkeit von Verträgen, Widerspruchsfristen und schriftlicher Bestätigung abgeschlossener Verträge ist widersprüchlich und unausgereift. Er schafft keine Rechtssicherheit für Verbraucher und Wirtschaft“, bemängelt CCF-Präsident Manfred Stockmann: „Wir brauchen effiziente und transparente Maßnahmen – und genau daran arbeiten wir seit Wochen gemeinsam mit dem Bundesjustizministerium.“**

Der Branchenverband arbeitet derzeit eng mit Vertretern der Bundesregierung und aller maßgeblichen Verbände an einem abgestimmten Maßnahmenpaket. Dabei will das CCF die Widerrufsmöglichkeiten für telefonisch geschlossene Verträge erweitern und verlängern, um dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, wirksam gegen ungewollt abgeschlossene Vereinbarungen vorzugehen. Auch die Ausnahmen zum Widerspruch aus dem Fernabsatzgesetz seien zu streichen.

Der Verband will auch selbst effektiv gegen schwarze Schafe der Branche vorgehen: „Mit der Durchsetzung des Ehrenkodex Telefonmarketing und verlängerten Widerspruchsfristen werden wir schwarze Schafe beseitigen“, so Stockmann. Geplant ist eine zentrale Beschwerdestelle für Verbraucher. „Davon profitiert nicht nur der Verbraucher. Das ist auch im Interesse der über 400.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Branche“, so Stockmann. Der Ehrenkodex Telefonmarketing des Call Center Forums regelt für Call Center Betreiber im CCF den fairen und ehrlichen Umgang mit Verbrauchern am Telefon, mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie

mit Wettbewerbern. Neben der Beschwerdestelle soll Anfang des nächsten Jahres ein Gütesiegel für Call Center eingeführt werden, um auch den Auftraggebern von Call Centern Standards deutlich zu machen und Transparenz im Markt zu schaffen.

Die Call Center-Branche wuchs allein im letzten Jahr um 11 %. 2007 erwartet der Branchenverband ein Wachstum von rund 5 % auf 420.000 Beschäftigte.

### **Über das CCF**

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

// 2.204 Anschläge

### **Kontakt:**

#### **TBN Public Relations GmbH**

Jens Fuderholz  
Badstraße 13-15  
90762 Fürth  
E-Mail: [ccf@tbn-pr.de](mailto:ccf@tbn-pr.de)

Tel. (09 11) 977 916-16  
Fax (09 11) 977 916-19  
[www.tbn-pr.de](http://www.tbn-pr.de)