

Presseinformation

18.01.2008

## **Call Center Forum wehrt sich gegen „Verbot einer ganzen Branche“**

Reaktion auf Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands

**„Die Forderung nach schwebender Unwirksamkeit am Telefon geschlossener Verträge wird durch ständige Wiederholung nicht sinnvoller“, kritisiert Manfred Stockmann, Präsident des Branchenverbands Call Center Forum Deutschland e.V. „Wenn ein Unternehmen einen Kunden anruft, um zum Beispiel eine gebuchte Reise nach Mallorca wegen eines Streiks der Fluglotsen nach Ibiza zu verändern und der Kunde am Telefon dieses veränderte Angebot annimmt, muss dies rechtskräftig sein. Insbesondere bei kurzfristigen Geschäften wie Ticketbuchungen oder Reisen fordern Verbraucher diese Kundenorientierung von den Unternehmen. Wenn all diese Verträge erst dann wirksam werden, wenn der Verbraucher schriftlich zustimmt, dann wird es diesen Service künftig nicht mehr geben. Das kostet nicht nur Serviceorientierung, sondern auch bis zu 150.000 Arbeitsplätze.“**

„Die überwiegende Mehrzahl der rund 5.700 Call Center in Deutschland arbeitet seriös, ehrlich und zum Wohl des Kunden“, so Stockmann. Die Forderungen des Verbraucherschutzes, schwarze Schafe zu bekämpfen seien wichtig und richtig. Doch die schwebende Unwirksamkeit telefonisch geschlossener Verträge biete keine Lösung des Problems, sondern sei nur der Versuch eines generellen „Verbots einer ganzen Branche“.

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Branchenvereinigung und vertritt die Interessen der gesamten Branche. Der Verband selbst geht mit einem zentralen Beschwerdeportal (Start im Februar 2008)

und einem Ehrenkodex Telefonmarketing (seit Anfang 2007) gegen schwarze Schafe der Branche vor.

// 1.558 Anschläge

#### **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.

**Bildmaterial zur freien redaktionellen Verwendung erhalten Sie unter:**

**[www.tbn-pr.de/kd/ccf/](http://www.tbn-pr.de/kd/ccf/)**

#### **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)