

Presseinformation

20.05.2008

Call Center Branche warnt Politik vor deutlicher Verteuerung des Kundenservice

Das Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) wendet sich entschieden gegen den Gesetzesantrag des Landes Baden-Württemberg ‚zur Stärkung des Kundenschutzes bei unlauterer Telefonwerbung.‘ „Der Gesetzesentwurf suggeriert eine Problemlösung und verkennet, dass damit unlautere Werbeanrufe nicht bekämpft werden, sondern nur einer schriftlichen Bestätigung unterliegen. Das CCF sieht in einer solchen Regelung keinen Mehrwert – weder für die Verbraucher noch für die Branche“, zeigt sich CCF-Präsident Manfred Stockmann verärgert: „Es geht hier nicht wirklich um Verbraucherschutz, sondern um ein wählerwirksames Feigenblatt mit dem einzigen Effekt, dass Preise für Produkte und Leistungen für den Verbraucher explodieren werden.“

„Schriftliche Bestätigungen eines Geschäftsvorfalles verteuern den Kundendialog um den Faktor fünf bis sieben. Eine Weitergabe dieser Kosten an die Verbraucher wird unausweichlich sein. Diese Tendenz zur Verschriftlichung der Vertragsabschlüsse stellt das Niveau der achtziger Jahre wieder her und bedeutet einen empfindlichen Wettbewerbsnachteil im europäischen Markt“, beschreibt Stockmann die Folgen dieses Gesetzesvorhabens.

Das Call Center Forum Deutschland e.V ist nur an lauterem Anrufen – basierend auf dem jetzigen UWG und positiv gegenüber dem Paket des vorliegenden Gesetzesentwurfs der Bundesregierung gestimmt – interessiert. „Von daher führt eine Regelung der de facto ‚Legalisierung‘ von so genannten unlauteren Cold Calls durch eine schriftliche Bestätigung nicht zu einem Rückgang dieser Anrufe“, so Stockmann: „Redlich

arbeitende Call Center haben an dieser Regelung keinerlei Interesse, weil die unredlich arbeitenden dieses Schlupfloch ausnutzen werden. Auf unlautere Art und Weise werden sie Neukunden ohne Einwilligung kalt akquirieren und dieses Verhalten im Nachhinein durch eine Bestätigung des Verbrauchers gewinnen. Verbraucher werden diese Bestätigung abgeben, da sie schlicht über ihre Rechte im Unklaren sind. Das mindert den derzeitigen und zukünftig geplanten Standard des UWG und würde den Großteil der Branchenbemühungen zur Bekämpfung Schwarzer Schafe ad absurdum führen.“

Das Call Center Forum Deutschland e.V. engagiert sich seit Jahren vehement im Kampf gegen die Schwarzen Schafe der Branche: Ein Ehrenkodex Telefonmarketing regelt seit 2006 den ehrlichen und fairen Umgang mit Verbrauchern, Wettbewerbern und Mitarbeitern am Telefon. Ein Informationsportal rund um das Thema Telefonmarketing startet in wenigen Wochen, ein umfassendes Beschwerdeportal soll zum Jahresende folgen. „Wir stehen im Dialog mit dem Gesetzgeber im Bund und arbeiten an einer Lösung mit, die Verbraucherschutz einerseits und ein erfolgreiches Wachstum der Branche andererseits sicherstellt“, so Stockmann.

// 2.747 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/

Kontakt:

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16

Fax (09 11) 977 916-19

www.tbn-pr.de