

Umfrage Cold Calling (unerwünschte Telefonwerbung)

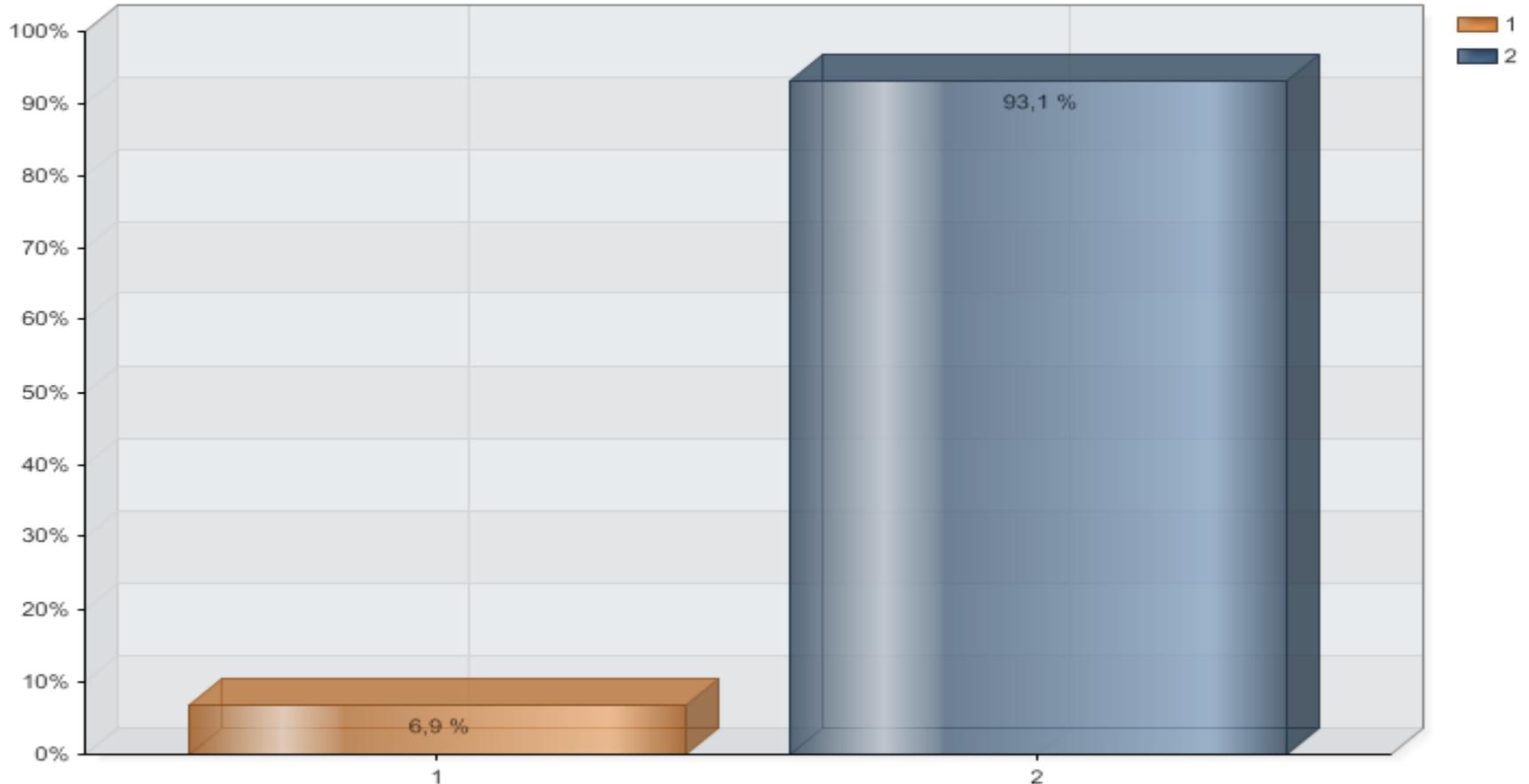
Diese Umfrage wurde vom **VKI** im Auftrag des **Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz** erstellt. Die Umfrage wurde auf der Homepage des VKI von www.konsument.at zugänglich gemacht, um betroffene Leser zur Umfrage-Teilnahme zu motivieren.

Die Laufzeit der Online-Umfrage war vom 01.03.2010 bis zum 22.03.2010. Parallel dazu wurde während der ersten beiden Wochen vom BMASK eine telefonische Hotline für jene KonsumentInnen eingerichtet, die über keinen elektronischen Zugang verfügen. Die Aussagen dieser Personen wurden vom Hotline-Personal des BMASK in diese Umfrage eingegliedert.

Es wurden 951 Einzelantworten registriert. Davon haben 675 Personen den Fragebogen vollständig durchlaufen und ausgefüllt.

Welche Unternehmen?

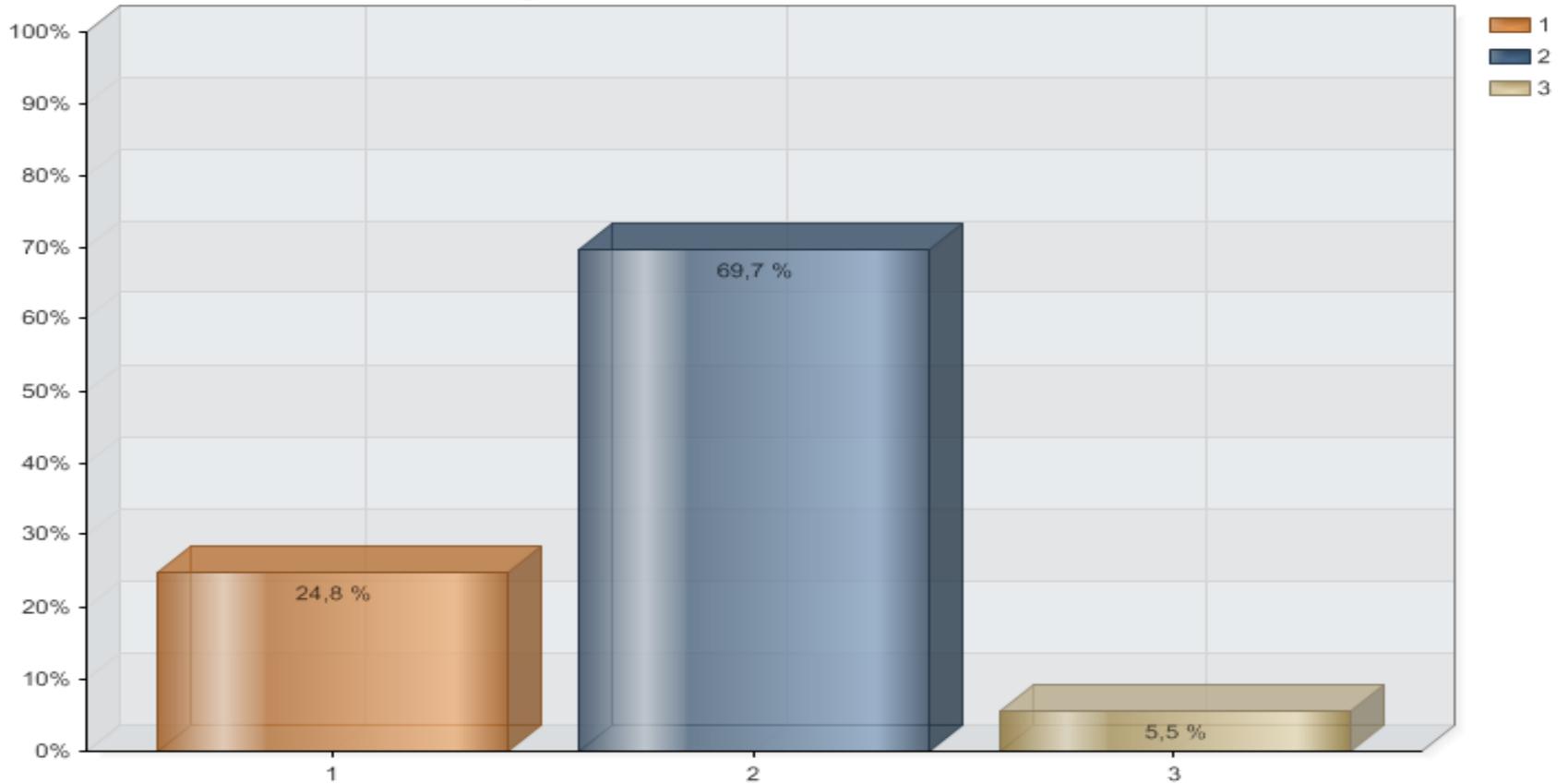
2. Die Unternehmen, die Sie überraschend angerufen haben, waren



Antwort-Alternativen	Prozent	Anzahl
1	6,9 %	66
2	93,1 %	885
Gesamtzahl Antworten		951

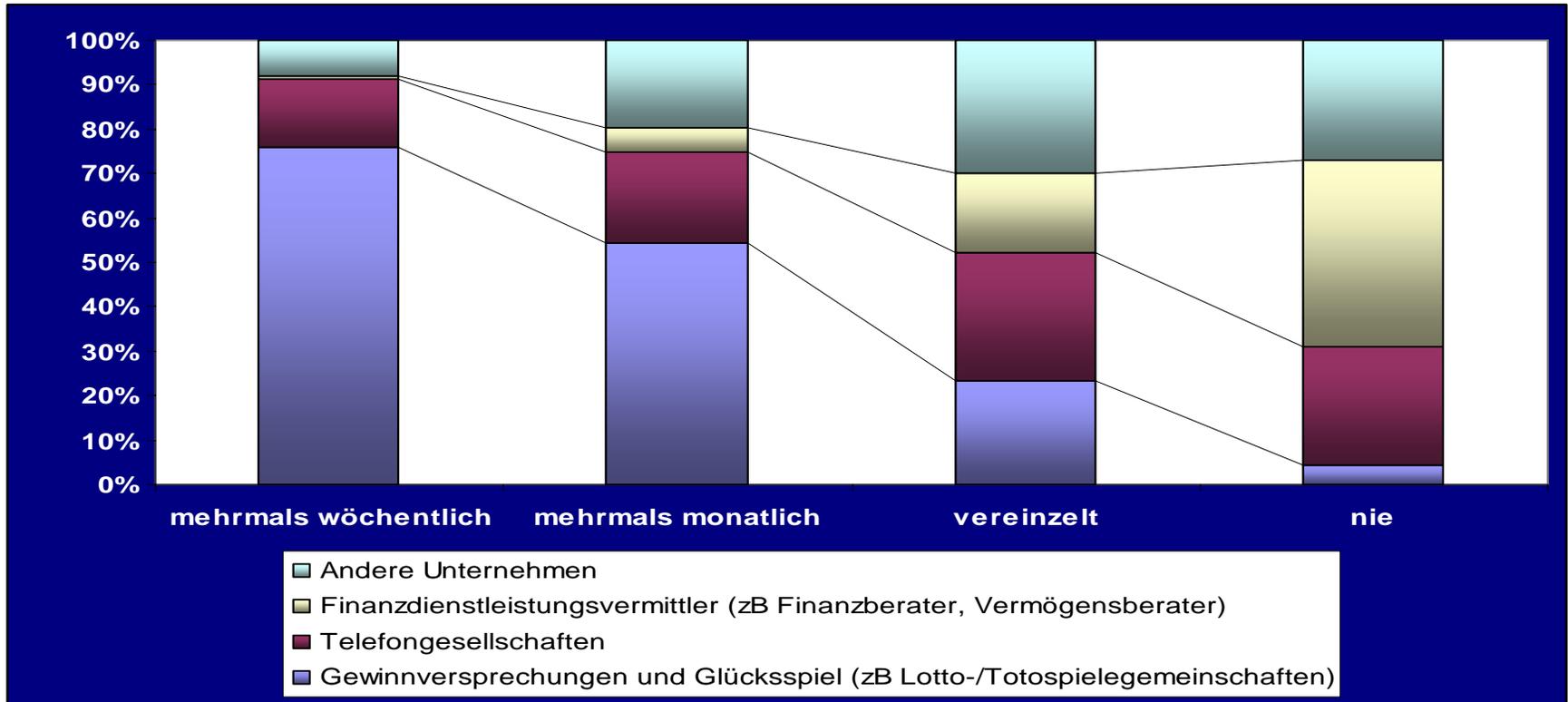
Wie haben Sie meistens reagiert?

3. Wie haben Sie meistens reagiert?



Antwort-Alternativen	Prozent	Anzahl
1 Ich lege grundsätzlich gleich auf	24,8 %	236
2 Ich lasse mich manchmal ins Gespräch ein	69,7 %	663
3 Ich lasse mich immer ins Gespräch ein	5,5 %	52
Gesamtzahl Antworten		951

Wie oft wurden Sie von Unternehmen folgender Branchen angerufen?



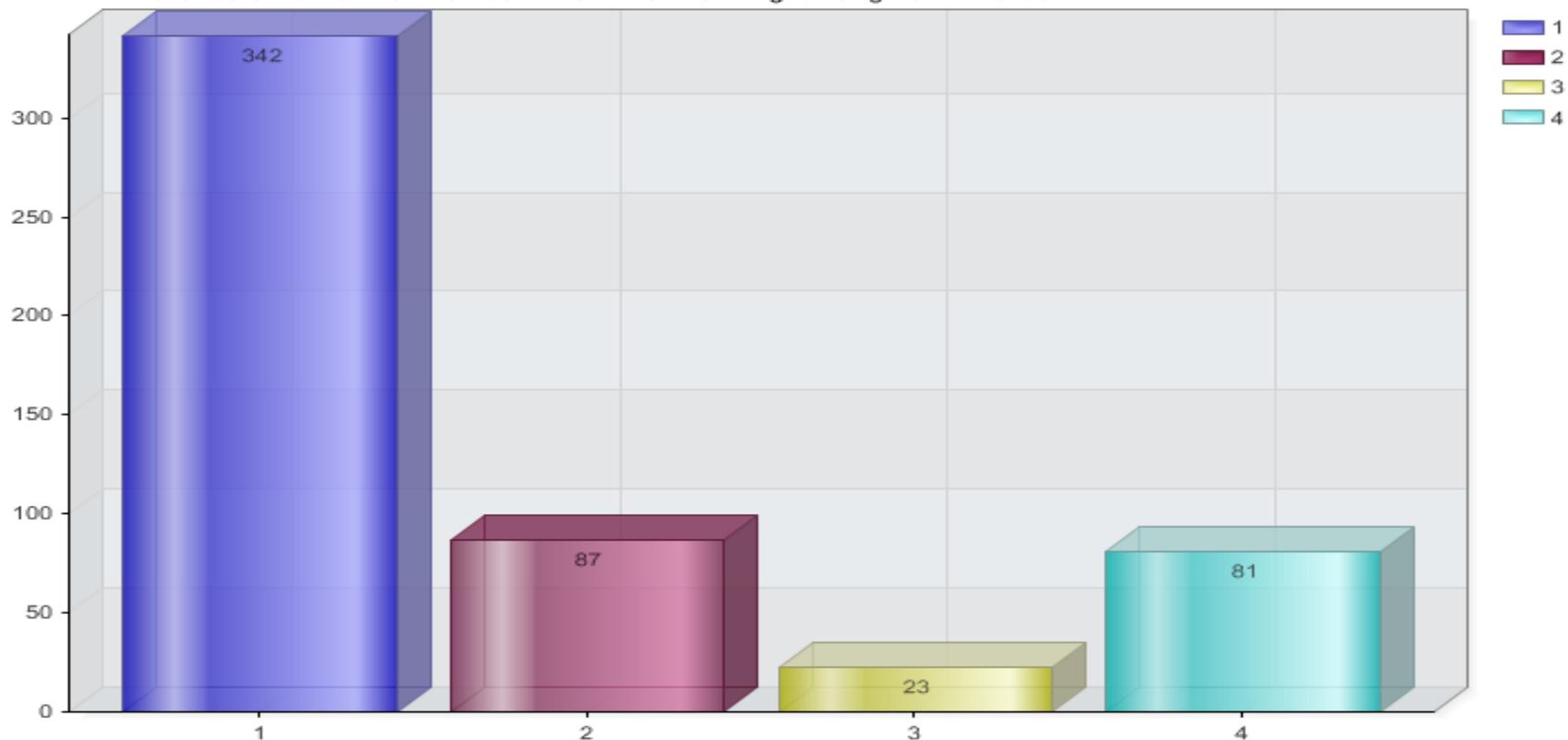
Name	m. = mehrmals				N*
	m. wöchentlich	m. monatlich	vereinzelt	nie	
Gewinnspiel- und Glücksspiel-Unternehmen	Anzahl: 194	Anzahl: 159	Anzahl: 199	Anzahl: 51	671
Telefongesellschaften	Anzahl: 39	Anzahl: 61	Anzahl: 247	Anzahl: 311	675
Finanzdienstleistungsvermittler	Anzahl: 2	Anzahl: 16	Anzahl: 156	Anzahl: 491	674
Andere Unternehmen	Anzahl: 20	Anzahl: 58	Anzahl: 256	Anzahl: 315	673

Welche "andere Unternehmen" belästigten Sie noch mit ungebetener Telefonwerbung?

Verlage	28,4%
Versandhandel	10,7%
Wellness, Schlafen	9,8%
Haushaltsartikel	6,5%
Buchversand	6,0%
Lebensmittel	6,0%
TV-Anbieter	5,6%
Hilfsorganisationen	5,6%
Kleidung, Wäsche	4,7%
Reisen Werbefahrten	4,7%

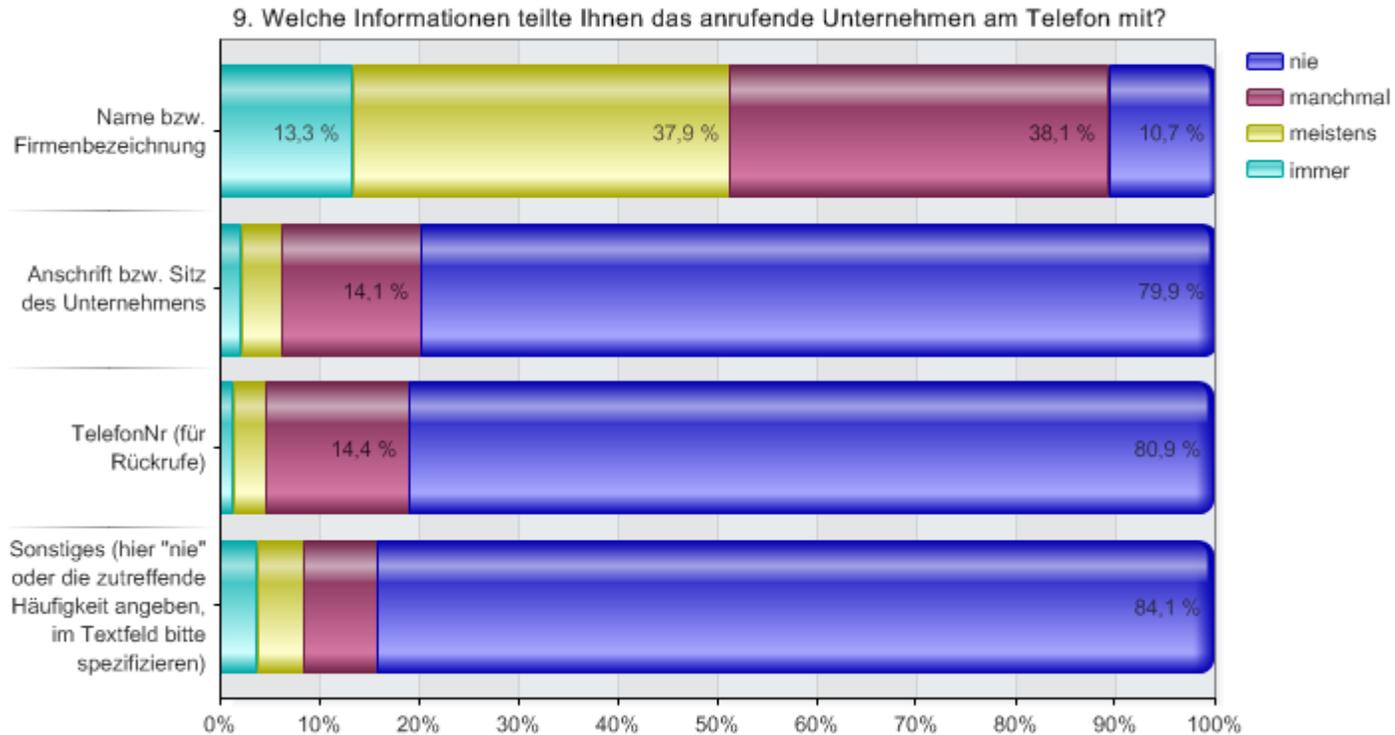
Gibt es Unternehmen von denen Sie mehrmals täglich angerufen wurden?

6. Gibt es Unternehmen von denen Sie mehrmals täglich angerufen wurden?



Antwort-Alternativen	Prozent	Anzahl
1 Gewinnversprechungen und Glücksspiel (zB Lotto-/Totospielegemeinschaften)	84,7 %	342
2 Telefongesellschaften	21,5 %	87
3 Finanzdienstleistungsvermittler (zB Finanzberater, Vermögensberater)	5,7 %	23
4 Andere Unternehmen	20,0 %	81
Gesamtzahl Antworten		533

Welche Informationen teilte Ihnen das anrufende Unternehmen am Telefon mit?

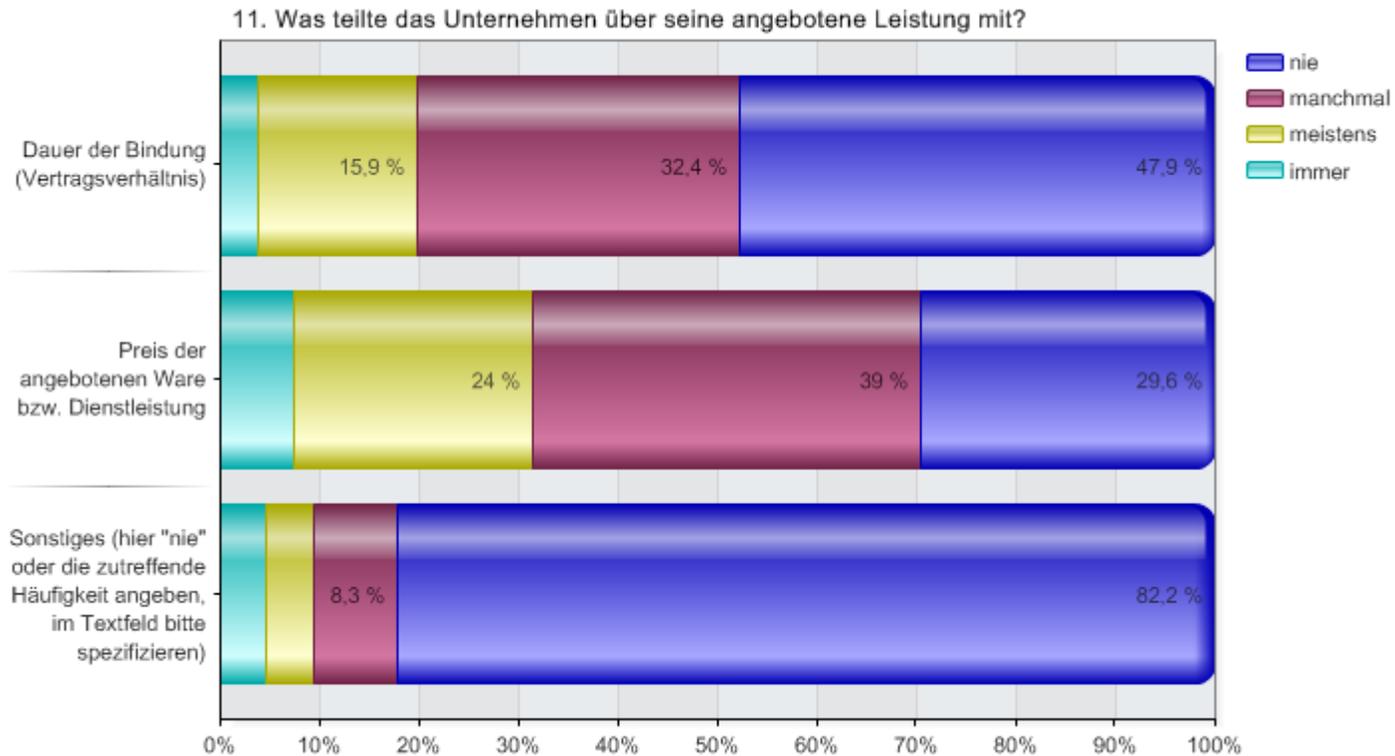


	nie	manchmal	meistens	immer	N
Name	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	
Name bzw. Firmenbezeichnung	72	257	256	90	675
Anschrift bzw. Sitz des Unternehmens	539	95	27	14	675
TelefonNr (für Rückrufe)	546	97	23	9	675
Sonstiges	568	50	32	25	675

Was teilte das Unternehmen Ihnen sonst noch mit?

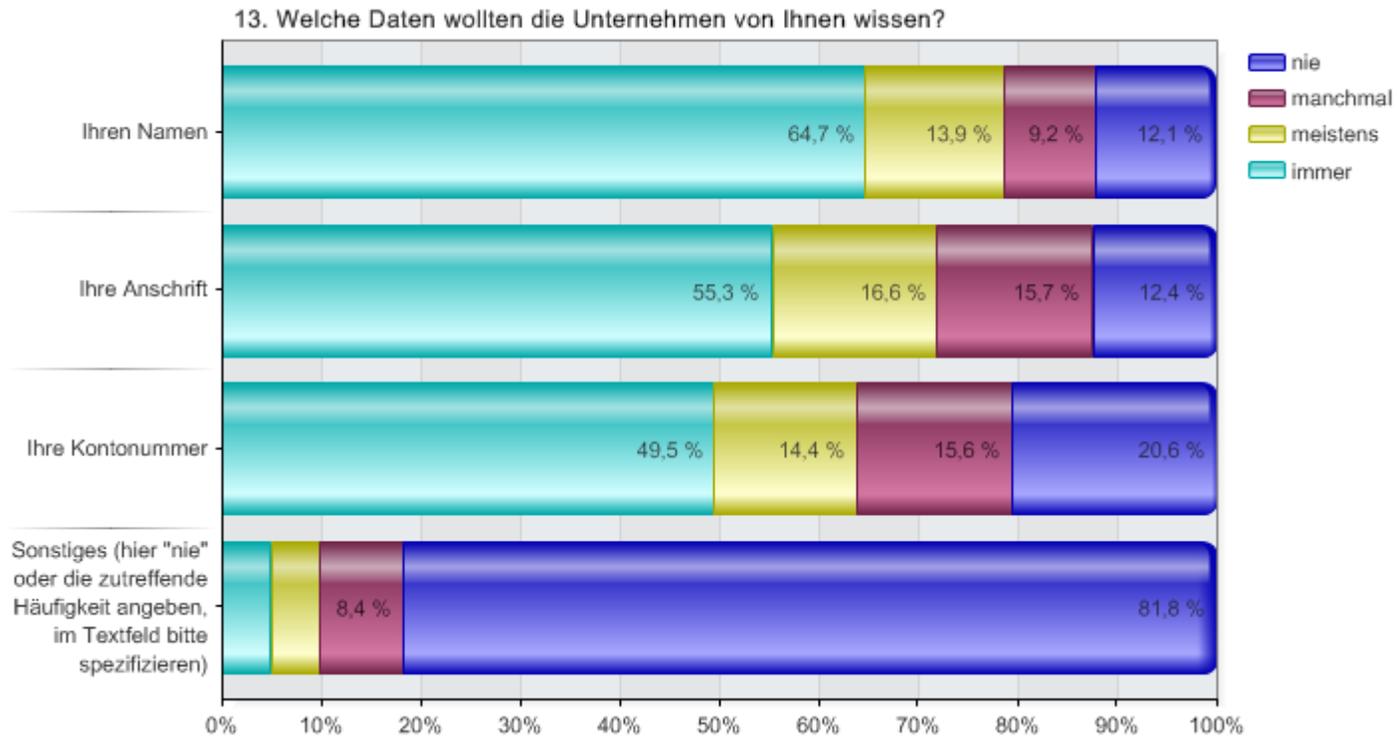
Ich hätte gewonnen bzw hätte Chance auf günstiges Angebot	39%
Ich solle meine persönlichen Daten bestätigen	17%
Wollten zwecks Gewinnüberweisung meine Bankdaten	13%
Ich solle bestehenden Vertrag bestätigen	9%

Was teilte das Unternehmen über seine angebotene Leistung mit?



	nie	manchmal	meistens	immer	N
Name	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	
Dauer der Bindung (Vertragsverhältnis)	323	219	107	26	675
Preis der angebotenen Ware bzw. Dienstleistung	200	263	162	50	675
Sonstiges	555	56	32	32	675

Welche Daten wollten die Unternehmen von Ihnen wissen?



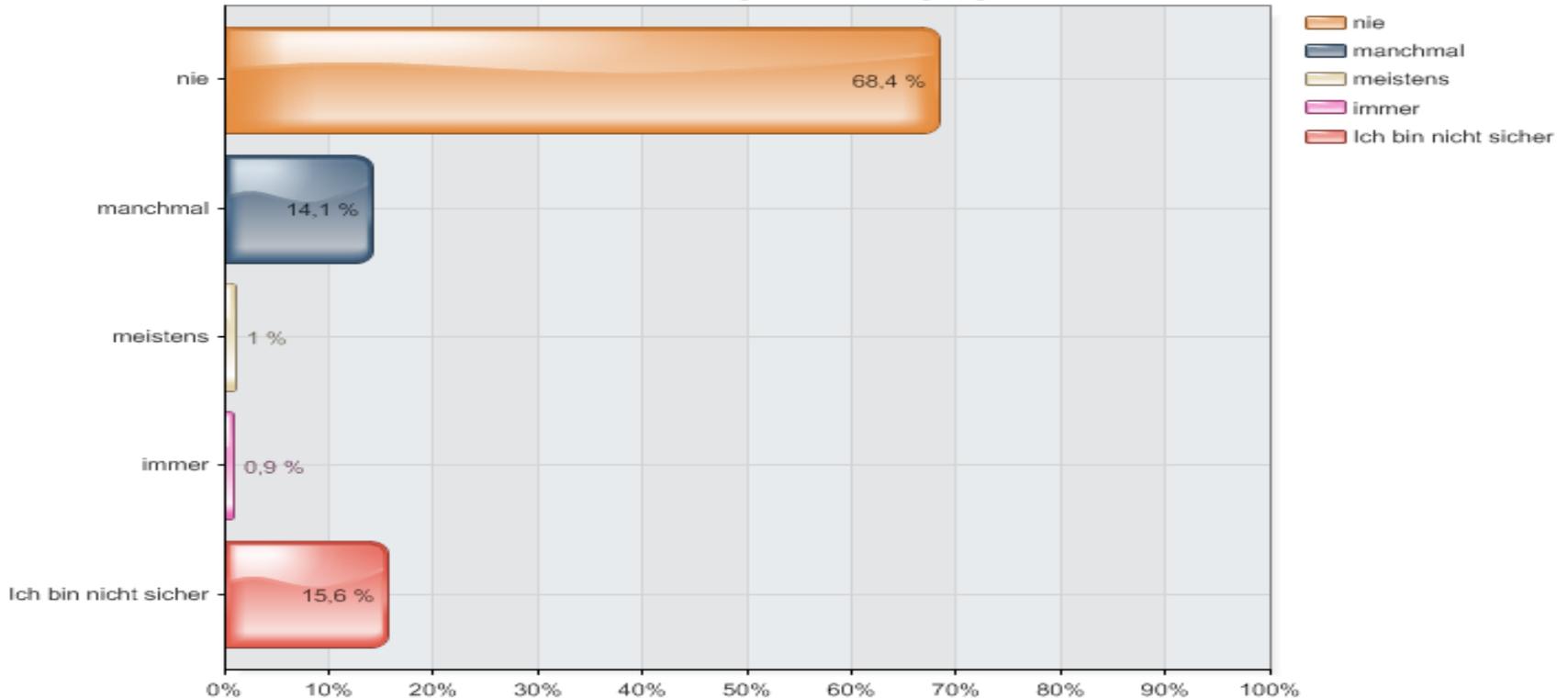
	nie	manchmal	meistens	immer	N
Name	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl	
Ihren Namen	82	62	94	437	675
Ihre Anschrift	84	106	112	373	675
Ihre Kontonummer	139	105	97	334	675
Sonstiges	552	57	33	33	675

Welche sonstigen Daten sollten sie dem Unternehmen noch bekanntgeben?

Finanzdaten (Einkommen, Eigentumsverhältnisse, Versicherungen)	21%
Kontaktdaten (TelefonNr, Adresse, E-Mail-Adresse)	21%
Persönliche Daten (Name, Beruf, Alter, Geburtsdatum)	17%
Familiendaten (Angehörige, Kinder, Mitbewohner, Familienstand)	13%
Weiterempfehlungen (Bekannte, Freunde, etc)	13%

Zustimmung zu Vertrag

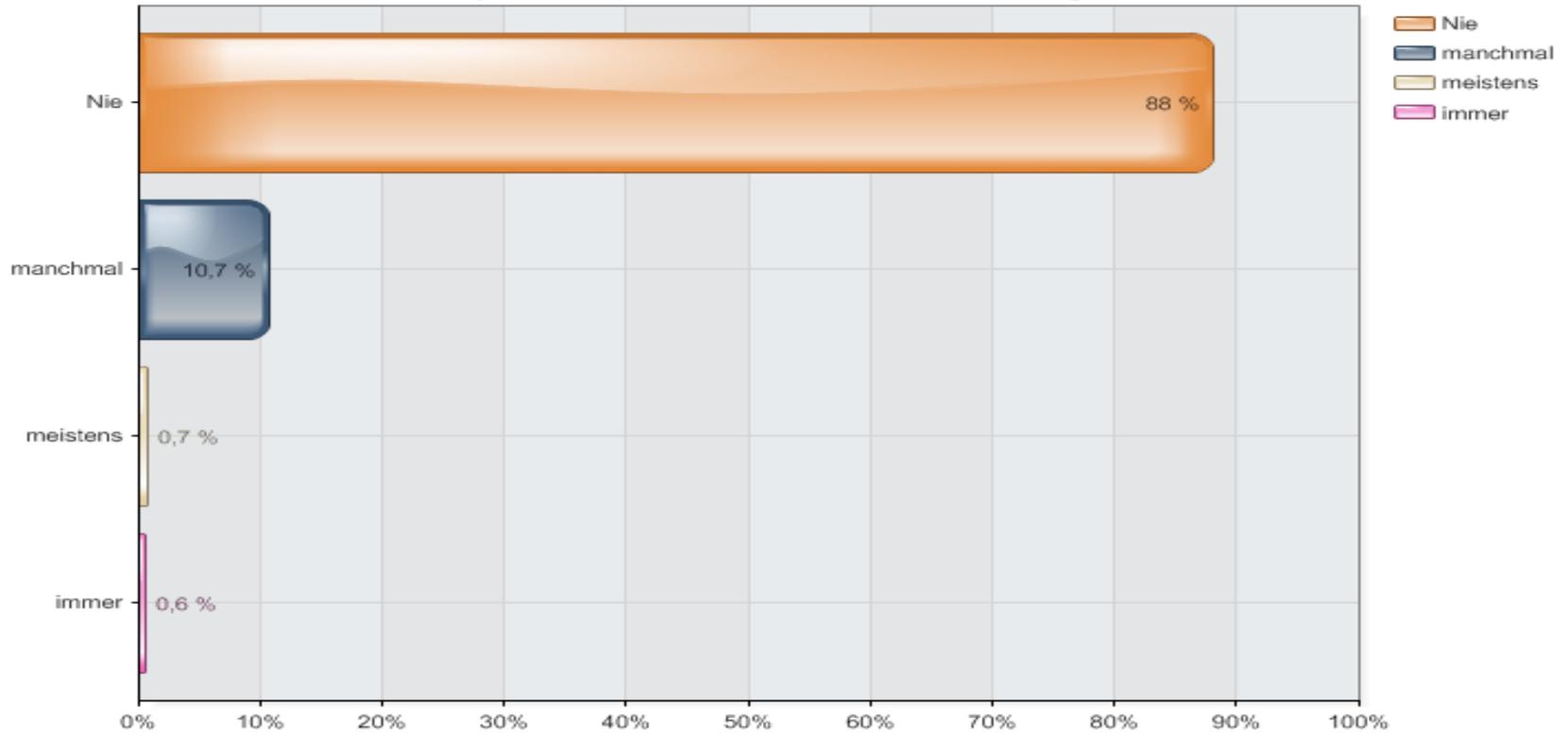
17. Haben Sie am Telefon einem Vertrag/einer Zahlung zugestimmt?



Antwort-Alternativen		Prozent	Anzahl
1	nie	68,4 %	462
2	manchmal	14,1 %	95
3	meistens	1,0 %	7
4	immer	0,9 %	6
-1	Ich bin nicht sicher	15,6 %	105
Gesamtzahl Antworten			675

Rücktrittsrecht

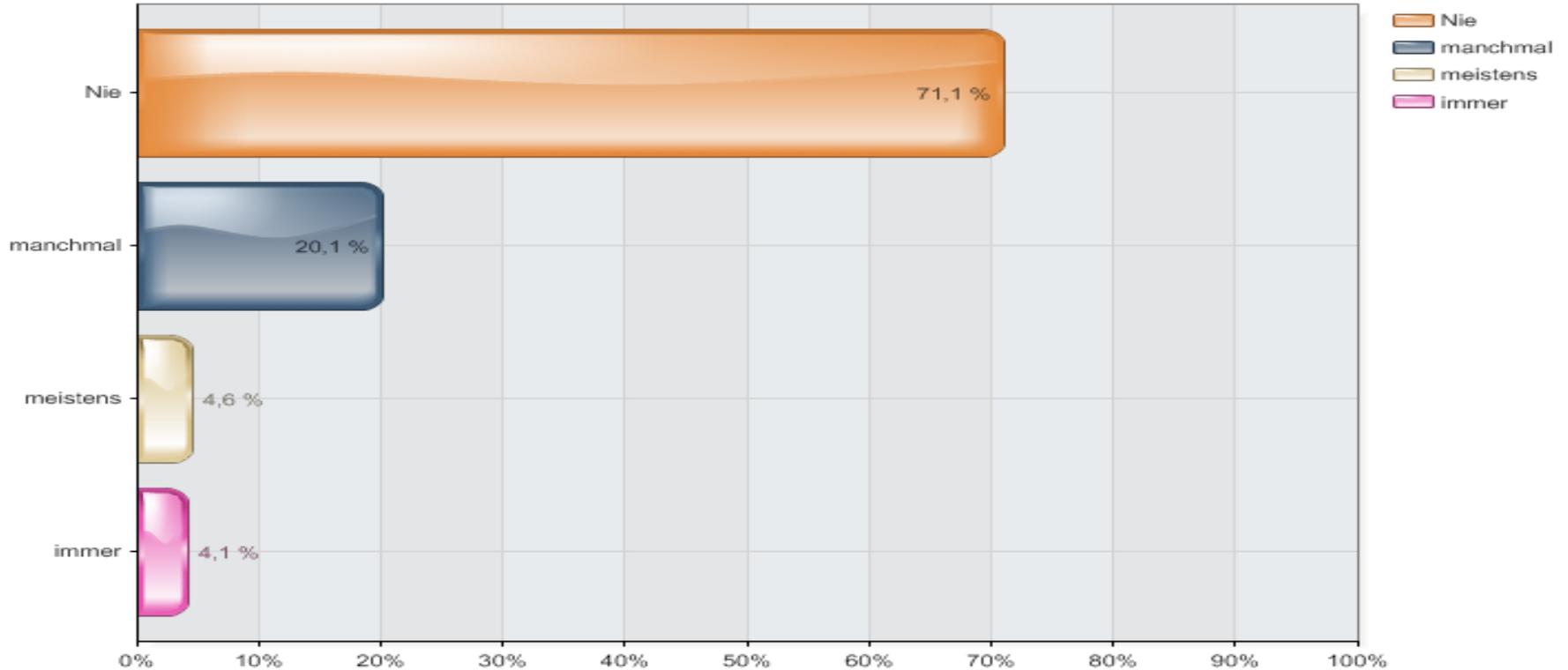
18. Wurden Sie beim Gespräch über ein bestehendes Rücktrittsrecht aufgeklärt?



Antwort-Alternativen		Prozent	Anzahl
1	Nie	88,0 %	594
2	manchmal	10,7 %	72
3	meistens	0,7 %	5
4	immer	0,6 %	4
Gesamtzahl Antworten			675

Erhielten Sie im Anschluss eine Rechnung von diesen Unternehmen?

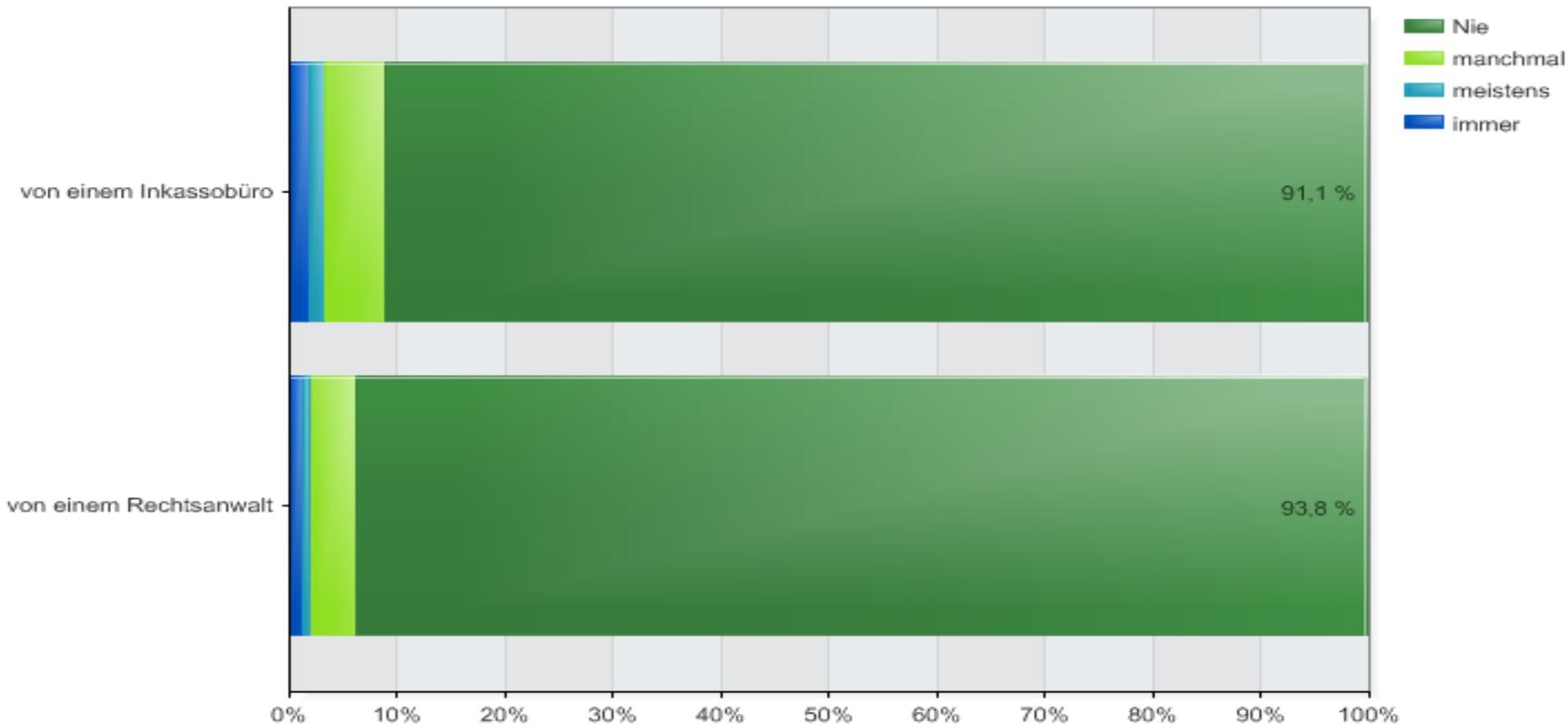
20. Erhielten Sie im Anschluss eine Rechnung von diesen Unternehmen?



Antwort-Alternativen		Prozent	Anzahl
1	Nie	71,1 %	480
2	manchmal	20,1 %	136
3	meistens	4,6 %	31
4	immer	4,1 %	28
Gesamtzahl Antworten			675

Erhielten Sie im Anschluss ein Schreiben von einem Inkassobüro oder Rechtsanwalt?

21. Erhielten Sie im Anschluss ein Schreiben von einem Inkassobüro oder Rechtsanwalt?



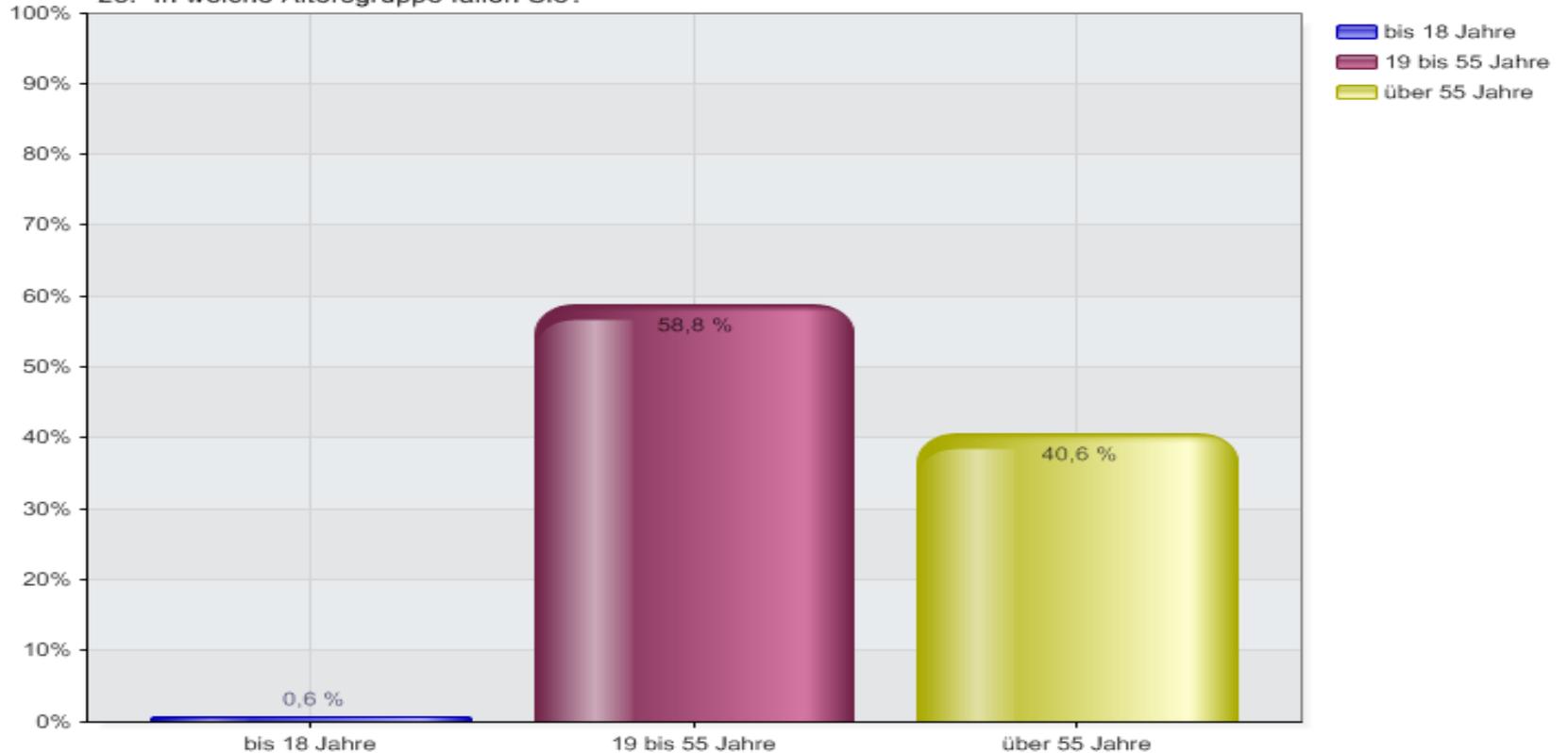
	Nie	manchmal	meistens	immer	N
von einem Inkassobüro (%)	91,10%	5,50%	1,50%	1,90%	675
von einem Inkassobüro (Anzahl)	615	37	10	13	675
von einem Rechtsanwalt (%)	93,80%	4,10%	0,70%	1,30%	675
von einem Rechtsanwalt (Anzahl)	633	28	5	9	675

Was ist Ihnen sonst noch aufgefallen?

Von den 675 Personen, die den gesamten Fragebogen beantworteten, schilderten 263 Personen (39%) ihre Eindrücke auch jenseits der standardisierten Antwortmöglichkeiten. Ein Auszug dieser Antworten findet sich im beigefügten Anhang.

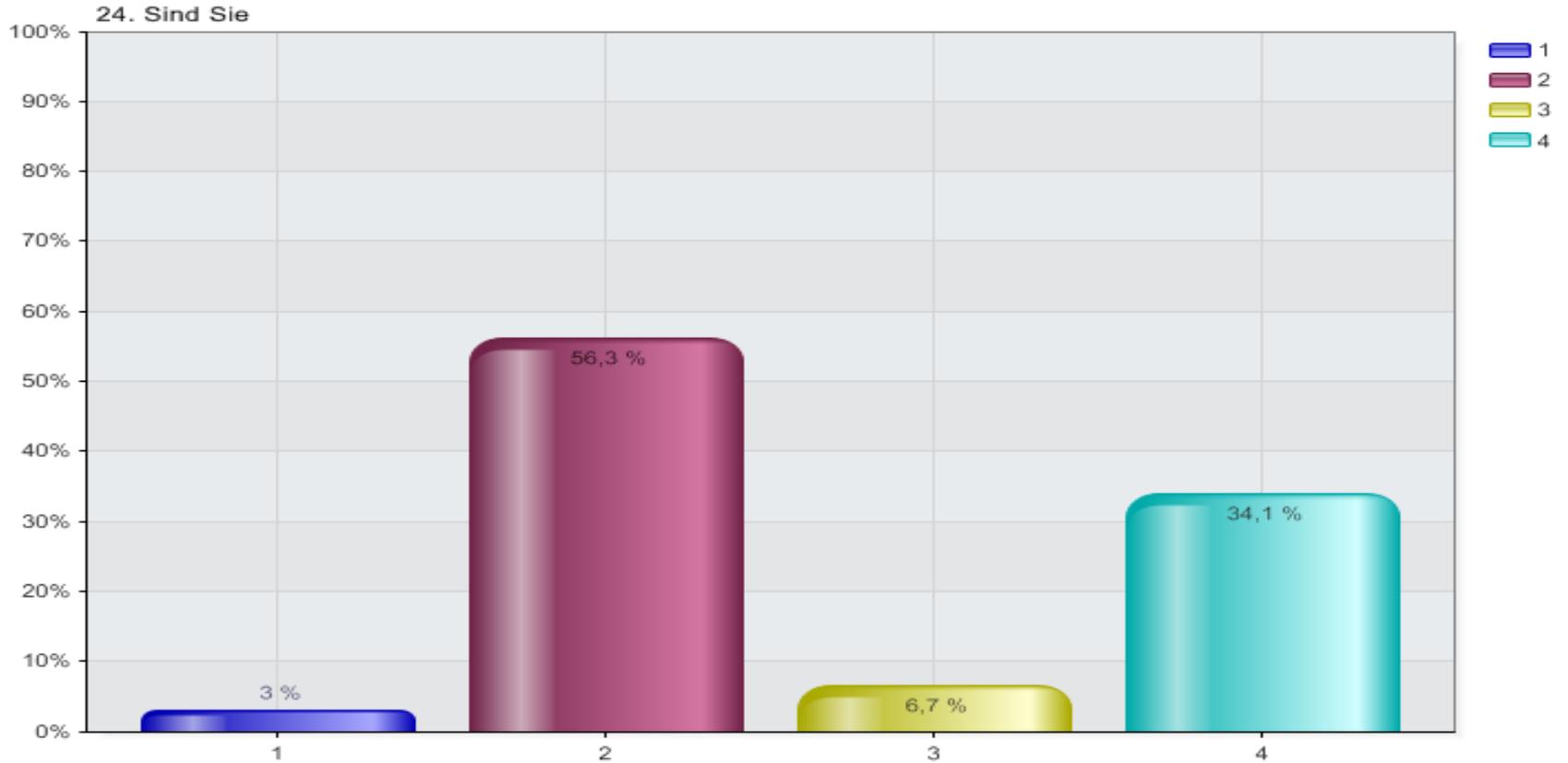
Alter der Befragten

23. In welche Altersgruppe fallen Sie?



Antwort-Alternativen		Prozent	Anzahl
1	bis 18 Jahre	0,6 %	4
2	19 bis 55 Jahre	58,8 %	397
3	über 55 Jahre	40,6 %	274
Gesamtzahl Antworten			675

Frage zur Erwerbstätigkeit



Antwort-Alternativen	Prozent	Anzahl
1 Schüler, Student	3,0 %	20
2 erwerbstätig	56,3 %	380
3 nicht erwerbstätig (Haushalt, dzt. arbeitslos)	6,7 %	45
4 im Ruhestand (Pension)	34,1 %	230

Zusammenfassung

Es zeigt sich, dass sich etwa 2/3 der Angerufenen im Rahmen eines als cold calling zu qualifizierenden Telefonkontaktes auf ein Gespräch mit dem Anrufer/der Anruferin einlassen.

Besonders belästigt werden sie vor allem von Firmen, die **Gewinnversprechungen** oder Glücksspiele (z.B. Lotto- und Totogemeinschaften) anbieten, aber auch **Telefongesellschaften** nützen diesen Vertriebsweg.

Die Unternehmen geben wenig Informationen über sich selbst bekannt: Genannt wird meist nur der Firmennamen. Rund 80% der Befragten gaben an, nie über **Anschrift oder Sitz** des Unternehmens informiert worden zu sein oder aber eine **Telefonnummer** des Anrufers mitgeteilt bekommen zu haben. 32% der Angerufenen gaben an, immer bzw meistens über den **Preis** der angebotenen Leistung informiert worden zu sein, immerhin 39% wurde der Preis manchmal genannt. Hingegen erfährt die **Dauer der Bindung** eines möglichen Vertrages nur die Hälfte der angerufenen Personen.

Begehrlich sind Telefonkeiler auf Daten - meist Name und Anschrift - des Angerufenen: 64,7% der Befragten gaben an, dass sie immer ihren **Namen** nennen bzw verifizieren sollten, immerhin noch 13,9% wurden meistens nach ihrem Namen befragt. Über 55% wurden immer nach ihrer **Anschrift** befragt.

Fast die Hälfte der Konsumentinnen und Konsumenten gaben an, immer nach ihren **Kontodaten** gefragt zu werden (zusätzliche 14,4% wurden meistens nach den Kontodaten befragt).

Zusammenfassung

Unsicherheit herrscht bei dem Umstand, ob ein **Vertrag abgeschlossen** wurde. 15% gaben an, zumindest manchmal einen Vertrag abzuschließen und zusätzliche 15% sind sich nicht sicher, ob sie am Telefon einen Vertrag abgeschlossen haben. Bei der Hotline-Befragung zeigte sich jedoch, dass gerade bei Telefonaten mit Gewinnspielbetreibern viele KonsumentInnen überzeugt sind, keinen Vertrag abgeschlossen zu haben. (Die Bekanntgabe der Kontodaten erfolge ja zum Zwecke der Gewinnübermittlung)

88% der Befragten gaben an, nie über ein **Rücktrittsrecht aufgeklärt** worden zu sein.

Etwa 28% der Betroffenen gaben an, nach einem Gespräch mit einem Telefonkeiler zumindest manchmal eine **Rechnung vom Unternehmen** erhalten zu haben. Dazu ist zu bemerken, dass jene KonsumentInnen, welche ihre Kontodaten preisgaben idR keine zusätzliche Rechnung bekommen, sondern lediglich über den Kontoauszug in Erfahrung bringen, dass sie offenbar einem Vertragsverhältnis zugestimmt haben.