

Vorsicht, auch Sie können Opfer eines Übertumpelungsanrufs werden

Autor: Rechtsanwalt Alexander Thamm

Im Gastgewerbe ist es von enormer Bedeutung sowohl für Kunden, als auch für ihre Lieferanten und Geschäftspartner, telefonisch erreichbar zu sein.

Auch dann, wenn ein Anruf in Zeiten hoher Arbeitsbelastung zur Unzeit kommt, gebietet es sich deshalb, auf das Begehren des Anrufers einzugehen und am Telefon keinesfalls den Eindruck zu erwecken, man sei unhöflich.

Leider nutzen eine Vielzahl unseriöser Unternehmen genau dies aus.

Allen Anrufen ist gemein, dass der Anrufer zu Beginn des Gesprächs eindeutig falsche Angaben macht und dann, wenn man auf das telefonisch unterbreitete Angebot eingeht, um Zustimmung bittet, dass der weitere Gesprächsverlauf auf Band aufgezeichnet werden darf.

Wenn man dann zustimmt, wird das weitere Telefonat aufgezeichnet. Der Angerufene geht dann im Verlauf des weiteren Telefonats davon aus, dass er nur bestätigt, dass er das, was ihm zuvor angeboten wurde, auch tatsächlich annimmt.

Er realisiert überhaupt nicht, dass während das Gespräch aufgenommen wird, der Anrufer gar nicht mehr sein ursprüngliches Angebot wiederholt, sondern den Gesprächsverlauf so steuert, dass jemand,

der einzig die Gesprächsaufzeichnung hört, den Eindruck erhält, dass in dem Telefonat ein kostenpflichtiger Vertrag geschlossen wird, ohne dass zuvor eine vertragliche Beziehung bestanden hat.

Hauptsächlich wird mit 3 unterschiedlichen Tricks gearbeitet.

1.)

Der Anrufer behauptet, von der Firma Google zu sein. Der Firmeneintrag des Gasthofs oder Hotels werde nun bei Google gelöscht, wenn nicht umgehend telefonisch die Verlängerung, die leider Geld kostet, vereinbart wird.

2.)

Der Anrufer behauptet, von einem Werbeverlag zu sein, mit dem bereits ein Anzeigenvertrag besteht, der sich nun automatisch verlängert. Wenn man dann sagt, dass man dies nicht will, wird entgegnet, der Vertrag habe sich bereits verlängert, jedoch könne man jetzt vereinbaren, dass er nach Ablauf der Verlängerungsperiode automatisch ausläuft.

3.) Der Anrufer bietet an, dass man ohne jede Verpflichtung kostenlos zur Probe eine Leistung in Anspruch nehmen kann die normalerweise einen Betrag von x,xx Euro kostet. Mit der Zustimmung gehe man keinerlei Zahlungsverpflichtung ein. Allerdings kommt im Nachhinein das böse Erwachen.

Fall 1.):

Während der Gesprächsaufzeichnung sagt der Anrufer nicht, dass er von Google ist, sondern nennt den richtigen Firmennamen. Er erwähnt, dass man zuvor vereinbart hat, dass der Firmeneintrag im Internet veröffentlicht wird und nennt den Preis hierfür. Er bittet, dass man dies mit dem Wort ja bestätigen soll.

Sagt man dann ja, in der Mutmaßung, dass man mit Google telefoniert und eine Vereinbarung schließt, um einer Löschung des Firmeneintrags bei Google zu verhindern, ist die Falle zugeschnappt.

Aus der Gesprächsaufzeichnung selbst ergibt sich nämlich nur der Abschluss eines neuen Werbevertrags mit einem Unternehmen, mit dem man zuvor nicht vertraglich verbunden war.

Fall 2.):

Während der Gesprächsaufzeichnung sagt der Anrufer nicht, dass bereits ein Anzeigenvertrag geschlossen ist. Tatsächlich besteht auch ein solcher Anzeigenvertrag nicht. Vielmehr erwähnt der Anrufer, dass man zuvor vereinbart hat, dass



SETHE GASTRONOMIETECHNIK
 Sethe Technik für die Gastronomie GmbH
 Inh. Hartmut Sethe
 Otto-Hahn-Straße 11 | 25813 Husum
 Tel.: 04841 66 51 41 | Fax: 04841 66 51 67
 info@sethe-gastrotec.de
 www.sethe-gastrotec.de



GASTROTEC
 KALTETECHNIK

Gastrotec GmbH & Co. KG
 Inh. Hartmut Sethe
 Otto-Hahn-Straße 11 | 25813 Husum
 Tel.: 04841 70 03 | Fax: 04841 73 563
 info@gastrotec-husum.de
 www.gastrotec-husum.de

- Großküchenanlagen
- Gastronomietechnik
- Hotel-/Gaststätteneinrichtung
- Lüftungstechnik
- Getränkeschankanlagen
- Imbissausstattungen
- Kälte-/Klimatechnik
- Ladenbau

Gendersprache / Gendern?

Es geht mithin um eine „geschlechtergerechte Sprache“, die mithilfe von Änderungen und Ergänzungen von Personenbezeichnungen alle im betreffenden Text genannten Geschlechter gleichermaßen repräsentieren und folglich eine Diskriminierung von verschiedenen Geschlechtsidentitäten vermieden werden soll (sog. Gendersprache).

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen in unserem Heft gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Der Berufsverband an Ihrer Seite
 DEHOGA Schleswig-Holstein e.V.
 Hamburger Chaussee 349, 24113 Kiel
 Tel.0431/651866, Fax 0431/651868



Huber Potatoes

*Euer Team von Huber Potatoes wünscht euch **fröhliche Weihnachten** und einen **guten Rutsch ins neue Jahr.***

Flensburger Str. 35, 24963 Tarp
 Tel.: 04638 / 89 84 15 ■ info@huber-potatoes.de

eine Werbeanzeige im Internet für eine Laufzeit von beispielsweise einem Jahr veröffentlicht wird und diese danach automatisch ausläuft. Er nennt noch den Preis hierfür und bittet, dass man dies mit dem Wort ja bestätigen soll.

Sagt man dann ja, in der Mutmaßung, dass man damit einen zuvor bereits bestehenden Werbevertrag mit Verlängerungsklausel kündigt, ist die Falle zugeschnappt. Aus der Gesprächsaufzeichnung selbst ergibt sich nämlich nur der Abschluss eines neuen Werbevertrags mit einem Unternehmen, mit dem man zuvor nicht vertraglich verbunden war.

Fall 3.):

Während der Gesprächsaufzeichnung sagt der Anrufer nicht, dass man keinerlei Zahlungsverpflichtung eingeht. Er erwähnt, dass man zuvor vereinbart hat, dass für eine bestimmte Probezeit die Leistung kostenlos ist, die im Internet abrufbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten und nennt den Preis, den die Leistung außerhalb der Probezeit kostet. Sagt man dann ja, in der Mutmaßung, dass man keinesfalls eine Zahlungsverpflichtung eingeht, ist die Falle zugeschnappt.

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen steht nämlich, dass der Vertrag, wenn man nicht innerhalb der Probezeit kündigt, kostenpflichtig fortbesteht.

In allen drei Varianten wird das Vertrauen und die durch den hektischen Geschäftsalltag verminderte Aufmerksamkeit des Angerufenen schamlos ausgenutzt. Wenn Sie angerufen werden, seien Sie ruhig misstrauisch. Wenn Sie keine Zeit für das Telefonat haben, lassen Sie sich Namen und Funktion des Anrufers und eine Rückrufnummer geben. Sagen Sie, dass Sie jetzt keine Zeit haben und dass Sie zurückrufen werden. Seriöse Unternehmen verstehen, dass man nicht immer Zeit haben kann und freuen sich über einen Rückruf. Nur derjenige, der unseriös ist, bedrängt Sie und besteht auf einer Fortsetzung des Gesprächs.

Wenn mitten während eines Telefonats plötzlich Ihre Zustimmung erbeten wird, dass ab jetzt das weitere Telefonat aufgezeichnet wird, sagen Sie nein. Sie können ja dem Anrufer anbieten, dass er noch einmal anruft und mit dem Telefonat von vorne beginnt und Ihnen dabei die Genehmigung erteilt, dass Sie Ihrerseits von Anfang an das gesamte Gespräch aufzeichnen dürfen. Sie werden sehen, dass sich dann die Angelegenheit für den Anrufer erledigt hat.

Seriöse Unternehmen werden im Falle Ihres Interesses Ihnen auf Wunsch sicherlich ein Vertragsangebot in Textform, beispielsweise per E-Mail zukommen lassen. So haben Sie dann Zeit und Ruhe, zu überprüfen, ob ein Auftrag für Sie überhaupt in Betracht kommt.

Wenn Sie trotz dieser Vorsichtsmaßnahmen auf ein unseriöses Unternehmen hereingefallen sind, bedeutet dies im Übrigen noch nicht zwangsläufig, dass das Kind in den Brunnen gefallen ist.

Oftmals gibt es einen Ausweg. Im aufgezeichneten Telefonat werden meist die für einen Vertragsschluss erforderlichen notwendigen Essentials nicht besprochen. In diesem Fall kommt in Betracht, dass man gleichwohl keine Zahlung leisten muss. Oftmals wird dann jedoch eine anwaltliche Beratung und Vertretung erforderlich sein, da sich auf der Gegenseite ein Unternehmen befindet, welches mit betrügerischen Machenschaften Geld verdienen will und deshalb nicht einfach beigtibt.

Der Autor dieses Beitrags ist langjähriger Kooperationspartner des DEHOGA Schleswig-Holstein und wie folgt zu erreichen:

Rechtsanwalt Alexander Thamm
Haderholzweg 3, 96355 Tettau,
Tel. 09269/3080053,
E-Mail: ra-thamm@gmx.de
zugelassen durch die Rechtsanwaltskammer Bamberg, Friedrichstraße 7,
96047 Bamberg.



GIESSER
MADE IN GERMANY

www.giesser.de

gastroimmo24.de

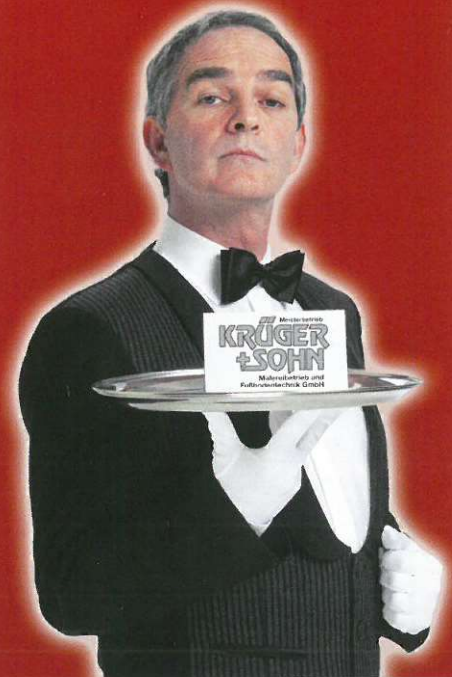
Immobilien für die
Gastronomie
und Hotellerie



Meisterbetrieb
KRÜGER+SOHN
Malereibetrieb und Fußbodentechnik GmbH
**BODEN
OBERFLÄCHEN
AUS KUNSTHARZ**

**Darf's noch ein
bisschen mehr
Boden sein?**

Nehmen Sie es lieber nicht
wörtlich: Genauso langlebig
und strapazierfähig sich
unsere Kunstharzböden
in Gastronomie und Lebens-
mittelindustrie präsentieren,
so unverdaulich sind sie auch...



KRÜGER+SOHN

An der Reitbahn 1c · D-21218 Seevetal
Fon 04105/14500 · Fax 04105/145050
www.kruegerundsohn.de