Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Telemarketing und unrechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten

Do, 26.09.2024 - 09:30

Datenschutzbehörde verhängt Millionenstrafe gegen Hera Comm

Anfang September hat der Garant für Datenschutz das Unternehmen HeraComm mit einer Strafe von 5 Millionen Euro belegt. Der Garant stellte fest, dass das Unternehmen keine angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen hatte, um die unrechtmäßige Verwendung von Kundendaten durch Vertreter bei Haustürgeschäften zu verhindern. Letztere verschafften sich nämlich die persönlichen Daten der betroffenen Personen durch die Verwendung persönlicher Geräte, indem sie beispielsweise Fotos von deren Ausweispapieren machten, und dann ohne das Wissen der Betroffenen Angebote aktivierten. Unzureichend war auch das vom Unternehmen eingesetzte Überwachungssystem mit Kontrollanrufen, um den tatsächlichen Willen des Kunden zu überprüfen: in vielen Fällen erfolgte die Aktivierung auch dann, wenn die Person nicht erreicht werden konnte.

In den letzten Monaten verhängte der Garant auch eine Geldstrafe in Höhe von 100.000 € gegen ein auch in Südtirol sehr aktives und bereits seit zwei Jahren bekanntes Energieunternehmen aus Padua, aufgrund unzulässiger Werbeanrufe und der Aktivierung unaufgeforderte Verträge.

Die Datenschutzbehörde hat ein Untersuchungsverfahren eingeleitet, nachdem mehrere Meldungen über nicht erlaubte Werbeanrufe eingegangen waren – sogar an Telefonnummern, die im Verzeichnis der Einsprüche eingetragen waren. Die Ermittlungen ergaben, dass das bestrafte Energieunternehmen unerlaubterweise 106 im RPO-Register eingetragene Nummern für Werbezwecke kontaktiert hatte.

Laut Garant würden alle Meldungen eine profitorientierte Vorgehensweise des Anbieters sowie eine Datenschutzverletzung nachweisen. Verbraucher:innen wurden nämlich von einem unbekannten Anbieter angerufen, der bereits über all ihre persönlichen Daten verfügte, und der diese dazu

verwendete, um auch ohne ihre eindeutige Zustimmung Verträge zu aktivieren. Die Kunden erfuhren vom diesem – ungewollten - Anbieterwechsel erst bei Erhalt der hohen Rechnungen.

Auf der Grundlage der Ergebnisse der durchgeführten Ermittlungen verhängte die Datenschutzbehörde eine Geldstrafe in Höhe von 100.000 Euro gegen den Energieversorger, und unterstrich damit die Schwere der begangenen Verstöße. Mit dieser Strafe bekräftigte die Behörde außerdem ihr Engagement für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften im Bereich des Telemarketings.

Vor einiger Zeit wurde über die Einleitung einer weiteren Untersuchung gegen denselben Betreiber durch die Mailänder Staatsanwaltschaft berichtet. Mit Hilfe des operativen Zentrums für Cybersicherheit gelang es der Postpolizei, ein Netz von 35 Callcentern (davon 32 in Italien und 3 in Tirana, Albanien) zu rekonstruieren, welches betrügerische Vertragsaktivierungen, Erpressung und Selbst(geld)wäscherei betrieb. In diese Betrugsaktion sollen auch Buchhalter, Berater und Unternehmensmitarbeiter verwickelt gewesen sein.

Die VZS empfiehlt: Wenn Sie einen Anruf von einer unbekannten Nummer erhalten, seien Sie misstrauisch, und beenden Sie das Gespräch sofort mit einem klaren "Nein, danke!". Bei dieser Art Anrufe ist es außerdem wichtig, die am Telefon gestellten Fragen keinesfalls mit einem "Ja" zu beantworten. Wenn Sie sicher sind, dass Sie Opfer eines Betrugs geworden sind, sollten Sie eine Anzeige (auch gegen Unbekannt) bei der nächstgelegenen Polizeidienststelle erstatten. Verstöße in Bezug auf unerwünschte Werbeanrufe können hingegen direkt hier gemeldet werden: https://servizi.gpdp.it/diritti/s/tel-indesiderate-scelta-auth.

„Allein im Jahr 2024 hat der Garant für Datenschutz diverse Unternehmen des Energiesektors mit Strafen von insgesamt mehr als 90.000.000 Euro belegt“ fasst VZS-Geschäftsführerin Gunde Bauhofer zusammen. „Ein Zeichen, dass die Meldungen von Verstößen nicht ungehört verhallen, aber auch ein deutliches Anzeichen dafür, wie aggressiv die Verkaufsmethoden im Energiesektor sind. Der Gesetzgeber täte gut daran, die Strafen im Sinne eines besseren Schutzes der Konsumenten und Konsumentinnen zu verschärfen, und Unternehmen, die sich solcher Vergehen schuldig machen, mit einem Zwangs-Stopp der Geschäftstätigkeiten zu strafen.“