

IDD / DSGVO: Wann und wie darf man Kunden und Interessenten kontaktieren? Marketing-Einwilligung nötig? Cold Calling? Bestandsbetreuung noch erlaubt?

Immer wieder erhalten wir **Anfragen, was nun nach der Datenschutzgrundverordnung noch erlaubt sei**. Darf man langjährige Kunden überhaupt noch per Mail kontaktieren oder anrufen? Verlangen so manche Versicherer zurecht von den Vermittlern, dass sie eine **Marketing-Einwilligung** aller ihrer Kunden einholen und vorlegen müssen?

Was ist also erlaubt, wo gibt es Graubereiche, was ist definitiv verboten?

Mit diesem wichtigen Thema beschäftigt sich der **10. Teil** der IDD-Serie, bei der uns der auf **Versicherungsrecht spezialisierte Jurist Mag. Stephan Novotny** tatkräftig unterstützt.

Wir haben uns daher gemeinsam **verschiedene Fälle aus der Praxis angesehen**: Macht es einen großen Unterschied, ob es sich um **Neu-Kunden-Akquise** oder **Bestandskunden-Betreuung** handelt und um welches **verwendete Medium** es sich handelt? Wir sehen uns an, was die **DSGVO**, aber vor allem das **Telekommunikationsgesetz-TKG** von Ihnen verlangt. Und bringen am Ende des Beitrags Fragen, die zu diesem Thema immer wieder gestellt werden und weisen hin, wie man diese Situationen in der Praxis **gesetzeskonform – auch nach der IDD - behandelt**.



Teil 1-9 der IDD-Serie können Sie **hier nachlesen** und **herunter laden...**
Gerne senden wir Ihnen auch das PDF des heutigen Beitrags zu: **Ein Mail mit "Ja zu Info" an g.wagner@b2b-projekte.at** genügt.

Buch Versicherungsvertrieb neu, zum Subskriptionspreis

Aus dem Kern-Team des langjährigen Fachbuches "Das österreichische Versicherungs-Vermittlerrecht" entstand das Autoren-Team für das neue Werk:

Versicherungsvertrieb und Versicherungsvermittlung.

Darin beleuchten zahlreiche Experten (tätig in Gesetzgebung, Interessensvertretung und Rechtsberatung) die praktische Umsetzung der IDD aus allen beruflichen Blickwinkeln. **Autoren:** Trojer, Ramharter, Eltner, Gottschamel, Moth, Novotny, Pollauf, Sedrati-Müller, Strahser.

Das Buch ist bis zum Erscheinen (30.3.2021) zum **Subskriptionspreis von Euro 80.-** (zuzügl. Ust, und Versand) erhältlich.

Rückfragen und Bestellungen an g.wagner@b2b-projekte.at



IDD / DSGVO: Wann und wie darf man Kunden und Interessenten kontaktieren? Marketing-Einwilligung nötig? Cold Calling? Bestandsbetreuung noch erlaubt?

Brief-Post geht immer!

Gleich zu Beginn möchten wir klarstellen, dass es Ihnen **jederzeit erlaubt** ist, jedermann, also sowohl Kunden, als auch potentielle Interessenten **per Post zu kontaktieren**. Möchten Sie also Kunden über ein neues Produkt informieren oder neue Kunden gewinnen, dann steht es Ihnen frei, einen Flyer mittels der guten alten Post zu senden. Das kostet natürlich **Geld und bringt hohe Streuverluste**. Marketing-Experten gehen davon aus, dass nur 2-3 % der Angeschriebenen tatsächlich erreicht werden. Der Rest wirft Ihren Brief weg, legt ihn ab, ignoriert ihn.

Doch wie schaut es mit **Telefon, Fax, E-mail, WhatsApp & Co** aus?

Am Anfang war das Telekommunikationsgesetz (TKG), erst viel später kam die DSGVO!

A) Regelung für Telefon & FAX:

Als **E-Mail bzw. Faxe aufkamen**, sahen viele darin die Möglichkeit, sehr kostengünstig Werbung betreiben zu können. Dem schob dann aber **§ 107 TKG einen Riegel** vor. Dieser § 107 TKG verbietet auch **Cold Calling**, auch Kalt-Anrufe genannt. Gemeint ist damit das Anrufen ohne vorherige Einwilligung des Angerufenen. Kalt-Akquise ist auch ein häufiger Begriff hierfür.

Achtung: Auch das erste Anrufen, um die Zustimmung für einen Werbeanruf einzuholen, ist verboten!

Wichtig: In Deutschland gilt dieses Verbot von Werbeanrufen nur für Konsumenten. In Österreich dagegen für jedermann, d.h. auch im Firmenkindengeschäft.

Dieses Prinzip der unerlaubten Telefon-Anrufe aus § 107 TKG wurde dann auch **auf FAX-Kontakt 1:1 angewandt**, immerhin nutzte das Fax ebenso die Telefon-Leitung und neben der unerwünschten Störung kam dann noch das Blockieren der Leitung und die Kosten für das ausgedruckte FAX-Papier als Argument für das Verbot dazu.

Wörtlich steht im Absatz 1 des § 107 TKG:

(1) Anrufe – einschließlich das Senden von Fernkopien – zu Werbezwecken ohne vorherige Einwilligung des Teilnehmers sind unzulässig.

Als **Strafen sind bis zu 58.000 Euro** vorgesehen:

Wörtlich steht im § 109 TKG:

(3) Eine Verwaltungsübertretung begeht und ist mit einer Geldstrafe bis zu 58 000 Euro zu bestrafen, wer ... entgegen § 107 Abs. 1 Anrufe zu Werbezwecken tätigt;

B) Regelung für E-mail:

Wiederum regelt § 107 TKG das Kontaktieren per E-Mail. Auch hier gilt **grundsätzlich ein Verbot** (sowohl von **E-Mail**, als auch **SMS**).

Wörtlich steht im Absatz 2 des § 107 TKG:

(2) Die Zusendung einer elektronischen Post – einschließlich SMS – ist ohne vorherige Einwilligung des Empfängers unzulässig, wenn die Zusendung zu Zwecken der Direktwerbung erfolgt.

Allerdings gibt es dann **Ausnahmen**, die bestimmen, WANN eine **Zusendung DOCH ERLAUBT ist, trotzdem KEINE ZUSTIMMUNG vorliegt**.

Wörtlich steht im Absatz 3 des § 107 TKG:

(3) Eine vorherige Einwilligung für die Zusendung elektronischer Post gemäß Abs. 2 ist dann nicht notwendig, wenn

- 1. der Absender die Kontaktinformation für die Nachricht im Zusammenhang mit dem Verkauf oder einer Dienstleistung an seine Kunden erhalten hat und*
- 2. diese Nachricht zur Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte oder Dienstleistungen erfolgt und*
- 3. der Empfänger klar und deutlich die Möglichkeit erhalten hat, eine solche Nutzung der elektronischen Kontaktinformation bei deren Erhebung und zusätzlich bei jeder Übertragung kostenfrei und problemlos abzulehnen und*
- 4. der Empfänger die Zusendung nicht von vornherein, insbesondere nicht durch Eintragung in die in § 7 Abs. 2 E-Commerce-Gesetz genannte Liste, abgelehnt hat.*

Das bedeutet vereinfacht gesagt:

Wenn Sie die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit Ihrer Tätigkeit als Vermittler erhalten haben **UND** via E-Mail ein **ÄHNLICHES** Produkt / eine ähnliche Dienstleistung bewerben wollen **UND** den Empfänger darauf hinweisen, dass er die Mail-Variante jederzeit ablehnen kann **UND** der Empfänger nicht in der RTR-Liste eingetragen ist, dann dürfen Sie Kunden auch **OHNE AUSDRÜCKLICHE ZUSTIMMUNG** anmailen.

Achtung: Aus dem obigen Text erkennen Sie, dass **alle 4 Bestimmungen zutreffen** müssen, damit Sie auch ohne ausdrückliche Zustimmung ein Werbe-Mail senden dürfen.

Als **Strafen sind bis zu 37.000 Euro** vorgesehen:

Wörtlich steht im § 109 TKG:

(3) Eine Verwaltungsübertretung begeht und ist mit einer Geldstrafe bis zu 37 000 Euro zu bestrafen, wer ... entgegen § 107 Abs. 2 oder 5 elektronische Post zusendet;

*Hinweis: Wenn Sie einen **Bestandkunden per E-Mail kontaktieren wollen, um Ihre Tätigkeit ausüben zu können** – etwa Rückfragen zu einem Schadensfall, etc. – dann gelten die oben genannten Einschränkungen nicht!*

Hier anerkennt die **DSGVO** das „**berechtigte Interesse**“ **des Unternehmers** an.

Vorsicht: Auch wenn Sie berechtigter Weise ein E-Mail senden dürfen, müssen Sie dennoch die „**Form-Vorschriften**“ einhalten, die sicherstellen sollen, dass der Empfänger Sie erkennt. Eine Verschleierung Ihrerseits ist verboten.

Wörtlich steht im Absatz 5 des § 107 TKG:

(5) Die Zusendung elektronischer Post zu Zwecken der Direktwerbung ist jedenfalls unzulässig, wenn

- 1. die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird, oder*
- 2. die Bestimmungen des § 6 Abs. 1 E-Commerce-Gesetz verletzt werden, oder*
- 3. der Empfänger aufgefordert wird, Websites zu besuchen, die gegen die genannte Bestimmung verstoßen oder*
- 4. keine authentische Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.*

Das bedeutet vereinfacht gesagt:

Wenn Sie berechtigt sind, ein E-Mail zu senden, muss **klar sein, von wem das E-Mail kommt**. Daher keine anonymisierten E-mails, ohne Absender, etc. versenden. Auch muss eine existierende Antwort-Mail-Adresse enthalten sein, damit der Empfänger Ihnen antworten kann, dass er keinen E-Mail-Kontakt wünscht.

Hinweis: Obiger Hinweis auf § 6 Abs. 1 des E-Commerce-Gesetzes verlangt von Ihnen, dass **jedes Werbe-Mail auch so gekennzeichnet sein muss**, also vom Empfänger als Direktwerbung erkannt werden kann. Das geht am Einfachsten durch eine entsprechende Betreff-Zeile!

Das sind sozusagen **die Grundlagen, die das Telekommunikationsgesetz für die Kontaktaufnahme** via Telefon, FAX, SMS, E-Mail vorschreibt.

In aller Kürze:

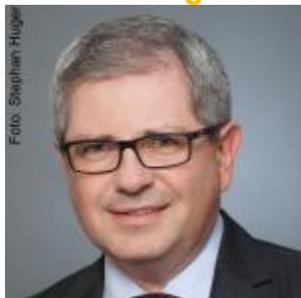
- Post-Sendung sind immer erlaubt
- Anrufe, FAX, SMS zu Werbezwecken sind ohne vorherige Zustimmung verboten.
- **E-mails an potentielle Neukunden** ohne vorherige Zustimmung sind verboten. Ruft sie dieser Interessent an (weil er einen Flyer von Ihnen per Post erhalten hat) und bittet um Zusendung, dann geht das in Ordnung.
- **E-mails an Bestandskunden** wären zwar grundsätzlich auch verboten, allerdings wird wohl oft die im Gesetz stehende **Ausnahme-Regelung gelten**:
Zur Erinnerung:
Wenn Sie die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit Ihrer Tätigkeit als Vermittler erhalten haben **UND** via E-Mail ein **ÄHNLICHES** Produkt / eine ähnliche Dienstleistung bewerben wollen **UND** den Empfänger darauf hinweisen, dass er die Mail-Variante jederzeit ablehnen kann **UND** der Empfänger nicht in der RTR-Liste eingetragen ist, dann dürfen Sie Kunden auch **OHNE AUSDRÜCKLICHE ZUSTIMMUNG** anmailen.

Im nächsten Newsletter sehen wir uns an, was die DSGVO von Ihnen in diesem Zusammenhang verlangt und bringen die angesprochenen Fragen aus der Praxis.

Quellen: Homepage des IVVA, jusline.at, RisControl

Alle bisherigen IDD und DSGVO-Praxisbeiträge können Sie [hier herunterladen...](#)
Den aktuellen Beitrag können Sie als PDF anfordern. Dazu einfach ein E-mail an g.wagner@b2b-projekte.at mit Betreff "Ja zu Infos".

Für Rückfragen:



MAG. STEPHAN M. NOVOTNY

Rechtsanwalt- Attorney at Law
Akademischer Versicherungskaufmann / Collaborative Law Lawyer
Weihburggasse 4/2/26, A-1010 Wien
Tel: +43 / 1 / 512 93 37
Fax +43 / 1 / 512 93 37 93
Mob. +43 / 664 / 143 29 11
kanzlei@ra-novotny.at, www.ra-novotny.at

Mag. Günter Wagner, B2B Projekte für Finanz- und Versicherungsbranche
Wurmsergasse 7, 1150 Wien, Tel: 0676-545 789 1, Fax: 01-786 84 79, g.wagner@b2b-projekte.at

Zum Thema passend: Buch **Versicherungsvertrieb NEU**, zum **Subskriptionspreis**



Aus dem Kern-Team des langjährigen Fachbuches "Das österreichische Versicherungs-Vermittlerrecht" entstand das Autoren-Team für das neue Werk:

Versicherungsvertrieb und Versicherungsvermittlung.

Darin beleuchten zahlreiche Experten (tätig in Gesetzzerdung, Interessensvertretung und Rechtsberatung) die praktische Umsetzung der IDD aus allen beruflichen Blickwinkeln.

Autoren: Trojer, Ramharter, Eltner, Gottschamel, Moth, Novotny, Pollauf, Sedrats-Müller, Strahser.

Das Buch ist bis zum Erscheinen (30.3.2021) zum **Subskriptionspreis von Euro 80.-** (zuzügl. Ust, und Versand) erhältlich. **Rückfragen und Bestellungen** an g.wagner@b2b-projekte.at