



Petition 155897

Verbraucherschutz - Erlauben der Aufnahmemöglichkeit von Telefongesprächen mit einem Kundenservice bzw. einer Hotline durch Verbraucher/-innen

Text der Petition

Mit der Petition soll erreicht werden, dass Bürger/-innen in ihren Rollen als Verbraucher/-innen Telefongespräche mit Kundenservice und Hotline von Unternehmen (=Organisationen aller Arten) aufnehmen dürfen. Per Gesetz sollen Verbraucher/-innen bei telefonischer Kontaktaufnahme zu Kundenservice und Hotline von Unternehmen das Einverständnis von Unternehmen AUTOMATISCH erhalten, ohne dafür extra um Einwilligung bitten zu müssen, wenn sie beim Anruf Unternehmen der Aufnahme gestattet haben.

Begründung

Nicht selten, wenn Verbraucherinnen/-er Unternehmen anrufen, werden sie von einer automatischen Stimme des Telefonsystems von Unternehmen gefragt, ob sie das Telefongespräch zwecks Qualitätskontrolle aufnehmen dürfen. Manche Unternehmen gehen sogar soweit, dass sie nur darüber informieren, dass das Telefongespräch aufgenommen wird, und wenn man damit nicht einverstanden ist, soll man dem Mitarbeiter sagen, mit dem man im nächsten Schritt verbunden wird.

Auch, wenn Verbraucherinnen/-er Unternehmen das Aufzeichnen seines Telefongesprächs gestatten, weigern sich Unternehmen das Aufzeichnen durch desselben Telefongesprächs durch sie. Das Aufzeichnen von Telefongesprächen mit Verbraucherinnen/-ern ist wichtig für alle Unternehmen, die Wert auf Qualitätskontrolle im Prozess der Interaktion mit Verbraucherinnen/-ern legen. Jedoch Verbraucherinnen/-er haben dasselbe Bedürfnis denselben Prozess hinsichtlich der Qualität zu kontrollieren.

In vielen Situationen ist es so, dass Verbraucherinnen/-er nicht den Mut haben, dass das Telefongespräch nicht aufgenommen werden darf. Sie unterschätzen die Bedeutung von Telefongesprächsaufnahmen im Kontext ihrer geschäftlichen Beziehung zu der juristischen Person.

Im Falle von Problemen sind Verbraucherinnen/-er nicht dokumentiert, weil ihnen das aufgenommene Gespräch für die Stärkung seiner Argumentation fehlt.

Bei Problemen bitten Verbraucherinnen/-er ein betroffenes Unternehmen unter Angaben von Daten, wie z.B. Datum und ungefähre Uhrzeit der entsprechenden Aufnahme, darum, dass das Unternehmen die betreffende Aufnahme konsultiert, um einen Sachverhalt im beidseitigen Interesse zu klären und er bekommt vom Unternehmen als Ausrede für die nicht Nutzung der Aufnahme, dass die Aufnahme nicht gefunden werden kann oder Ähnliches.

Es ist sehr wichtig für Verbraucherinnen/-er, sich mit starken Nachweismöglichkeiten auszustatten, um ihr Anliegen gegenüber betroffenen Unternehmen vorzutragen oder zu klären. Die Qualitätskontrolle liegt im Interesse beider Parteien, also, sowohl von Unternehmen als auch von Verbraucherinnen/-er, die Unternehmen mit der Einwilligung zur Aufnahme einer telefonischen Interaktion beitragen. Wenn die Qualitätskontrolle tatsächlich im beidseitigem Interesse der Parteien liegt, gibt es keinen Grund, den Verbraucherinnen/-ern die durch sie gestattete Telefongesprächsaufnahme von Unternehmen nicht zu gestatten.

Zur Vermeidung von Nachteilen für Bürgerinnen/-ern in ihren Rollen als Verbraucherinnen/-er möchte ich mit allen Unterzeichnerinnen/-ern dieser Petition erreichen, dass Bürgerinnen/-er in ihren Rollen als Verbraucherinnen/-er auch das gegenseitige Einverständnis von Unternehmen, geschützt durch ein entsprechendes Gesetz, AUTOMATISCH erhalten, ohne dass sie extra um Einwilligung dafür bitten müssen, wenn sie beim Anruf Unternehmen der Aufnahme des Telefongesprächs gestattet haben.