

Primacall

Primacall ist ein in Berlin ansässiger Telekommunikationsdienstleister. Am 10. April 2007 unterschrieb Primacall [auf Klage der Verbraucherzentrale Berlin eine Unterlassungserklärung](#). In dieser Unterlassungserklärung verpflichtete sich Primacall, „Privatpersonen ohne deren vorherige Einwilligung nicht mehr zu Werbezwecken anzurufen“. In der vergangenen Woche meldete sich bei uns ein Call Center Agent (CCA) von Primacall. Er behauptete, dass Primacall an der Praxis der [Kaltakquise](#) festhalte, also weiterhin Menschen durch sogenannte „[Cold Calls](#)“ belästige. Johnny und ich trafen uns mit ihm zum Gespräch.

Spreblick: Wie bist du zu Primacall gekommen?

CCA: Nachdem ich von jemandem, der da selbst gearbeitet hat, auf der Straße angesprochen worden bin, ob ich nicht einen gut bezahlten, einfachen Job machen möchte, hatte ich dann einige Tage später mein Vorstellungsgespräch zusammen mit 5 anderen Leuten und habe erstmal in der Präsentation ein wenig über die Firma erzählt bekommen, die übrigens ausdrücklich über sich sagt, dass sie kein Callcenter ist, sondern ein Telefonunternehmen.



Spreblick: Die Firma ist ein Telefonunternehmen, aber du arbeitest innerhalb dessen in der Telefon-Abteilung?

CCA: Ja, sozusagen. Laut Firmenjargon wird meine Abteilung „Aktivierungsbereich“ genannt. Dort werden die Angerufenen „aktiviert“ für einen Rückruf, bei dem dann ein konkreter Vertrag zustande kommen soll.

Spreblick: Und wie funktioniert diese Aktivierung?

CCA: Telefoniert wird anhand eines vorformulierten Skripts. *Wir* sollen das Gespräch führen und nicht etwa der Angerufene. Wir sollen möglichst streng nach diesem Skript wörtlich vorgehen, die Vorteile dieses Telefontarifs anpreisen, den wir ihnen verkaufen wollen.

Spreblick: Darum geht es also – ihr wollt den Leuten einen Telefontarif verkaufen.

CCA: Ja, genau. Wir verkaufen den Leuten einen Tarif für 18,90 € monatlich, mit dem sie kostenlos ins Festnetz und vergünstigt in mobile Netze anrufen können. Dieser Tarif kommt jedoch zu den normalen Anschlussgebühren des Kunden hinzu.

Ziel eines jeden Telefonats ist die so genannte „Aktivierung“, die erreicht man im Schnitt nach 1 ½ bis 2 Minuten Telefonat. Die Aktivierung selbst ist der Mitschnitt, den ich per Knopfdruck am Ende des Telefonats starte.

Ich frage den Kunden nochmals nach seinem vollständigen Vor- und Zunamen, ob er damit einverstanden ist, dass wir ihn noch mal zurückrufen und schließlich, ob er damit einverstanden ist, dass unser Tarif vor jedem seiner Gespräche vorgewählt wird, damit er für 0 Cent pro Minute telefonieren kann. Das Ziel ist, dass der Mitschnitt lediglich aus diesen 3 Fragen und den dazugehörigen Antworten „Vollständiger Name, Ja, Ja“ besteht.

Dabei soll insgesamt der Eindruck vermieden werden, dass diese Vereinbarung unverbindlich ist, was es juristisch auf jeden Fall ist. Vielmehr soll bei den Angerufenen der Eindruck entstehen, dass der Vertrag in dem Moment schon geschlossen ist, obwohl das tatsächlich erst beim Rückruf der Fall ist.

In § 7 des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb heißt es:

(1) Unlauter im Sinne von § 3 handelt, wer einen Marktteilnehmer in unzumutbarer Weise belästigt.

(2) Eine unzumutbare Belästigung ist insbesondere anzunehmen

1. bei einer Werbung, obwohl erkennbar ist, dass der Empfänger diese Werbung nicht wünscht;
2. bei einer Werbung mit Telefonanrufen gegenüber Verbrauchern ohne deren Einwilligung oder gegenüber sonstigen Marktteilnehmern ohne deren zumindest mutmaßliche Einwilligung;
3. bei einer Werbung unter Verwendung von automatischen Anrufmaschinen, Faxgeräten oder elektronischer Post, ohne dass eine Einwilligung der Adressaten vorliegt;

Spreeblick: In jedem Fall ruft *Ihr* an? Also Ihr werdet nicht angerufen, zum Beispiel auf Werbung hin?

CCA: Ja, das ist richtig. In der Tat ist es jedoch nicht so, dass der einzelne Telefonist anruft, sondern man sitzt an einem Arbeitsplatz, an dem man sich einloggt und an den dann ein Telefonat nach dem anderen weitergeleitet wird. Tatsächlich befindet sich dahinter eine Telefoniermaschine, die mithilfe eines Programms Nummern aus einem Datensatz, in dem sicher hunderte - vermute ich - Leute drinstehen, anruft und sobald am anderen Ende jemand abhebt, wird derjenige dann an einen freien Telefonisten vermittelt. Das heißt ich sehe erst, mit wem ich spreche, wenn derjenige schon abgehoben hat.

Spreeblick: Und wo kommen diese Daten her?

CCA: Woher Primacall diese Daten konkret hat, weiß ich nicht. Ich habe nur einmal mitbekommen, dass ein Kollege einen Teamleiter, der an sich kompetent genug sein müsste, diese Frage zu beantworten, gefragt hat, woher diese Daten eigentlich kommen und dieser hat geantwortet, sie kämen von einem Adressbroker und die Daten kämen von Leuten, die ein Abo haben oder mal bei einem Gewinnspiel mitgemacht und sich dort damit einverstanden gegeben haben, dass diese Daten weitergegeben werden. Was für Abos, Gewinnspiele und Adressbroker das sind, ist überhaupt nicht klar. Wir haben also nur diese Aussage des Teamleiters.

Was man vielleicht dazu sagen muss: Zu diesen Daten gehören nicht nur Name, Adresse und Telefonnummer, sondern in der Maske erscheint auch häufig das korrekte Geburtsdatum, das sind also Angaben, die tatsächlich jemand selber gemacht hat. Inwieweit er mit der Weitergabe seiner Daten einverstanden ist, kann ich nicht beurteilen.

Der Pressestelle der Verbraucherzentrale Berlin zufolge ist es für Teilnehmer an Gewinnspielen in der Regel unmöglich zu erkennen, dass sie der Weitergabe ihrer Daten zustimmen. Noch viel weniger sei es für sie abzusehen, in wessen Hände diese Daten geraten

Spreeblick: Gut, das kann schließlich immer sein, dass man an einer Stelle vergisst ein Kreuzchen zu machen oder ein Häkchen wegzuklicken.

CCA: Ich bin zwar kein Rechtsexperte, halte es aber prinzipiell für heikel, jemanden anzurufen, der nicht ausdrücklich gesagt hat, dass er von der und der Firma angerufen werden möchte. Die Menschen, mit denen ich spreche, müssten dann ja eine sehr weitgehende Erklärung abgegeben haben.

Spreeblick: Wird das denn intern mal thematisiert, dass es sich möglicherweise um Kaltakquise handelt?

CCA: Es wird halt als „Aktivierung“ bezeichnet. Das ist der gängige Begriff.

Was interessant daran ist: Bei einer Einverständniserklärung handelt es sich ja üblicherweise um ein Einverständnis, das eine einzelne Person einer bestimmten Firma oder Person gegenüber gibt. Was wir jedoch ausdrücklich als mündliche Anweisung bekommen, ist, dass wir auch in dem Fall, dass wir mit dem Ehepartner des Telefonanschlusshabers sprechen, eine Aktivierung durchführen sollen, auch dann, wenn die Einverständniserklärung von einem Kind oder einem Elternteil des Anschlusshabers stammt. Und für den Anschlusshaber gilt nach meinem Verständnis eine solche Einverständniserklärung nicht.

„Gerade bei diesem Cold Calling kommt es eben darauf an, ob in der Einwilligungserklärung die entsprechenden Unternehmen genannt sind, oder nicht. Wenn sie nicht genannt sind, gehe ich davon aus, dass diese Einwilligungserklärung ungültig ist.“

[Peter Schaar, Bundesbeauftragter für den Datenschutz gegenüber Report München](#)

Spreeblick: Wie ist die Firma hierarchisch aufgebaut? Kennst du den Chef, gibt es so etwas wie einen Betriebsrat?

CCA: Einen Betriebsrat gibt es nicht. Chef oder Vorstand kenne ich nicht, die in der Hierarchie höchststehenden, mit denen ich Kontakt habe, sind die Teamleiter, eine Hierarchiestufe über mir als Telefonisten. Was außerdem interessant ist: Ich habe meinen Arbeitsvertrag nicht mit Primacall abgeschlossen, sondern mit einer anderen Firma, der [New Way Telecom GmbH](#). Die sind irgendwie etwas *unsichtbar*, stehen zwar im Handelsregister, aber mehr Informationen erhalten wir darüber nicht. Über Primacall hingegen findet man [Blogbeiträge](#) und [Fernsehberichte](#).

Spreeblick: Wie habe ich mir denn insgesamt die Arbeitsbedingungen vorzustellen?

CCA: Dieser Aktivierungsbereich, in dem ich arbeite, erstreckt sich über eine ganze Etage, auf der an jedem Arbeitsplatz versucht wird, einen solchen Telefentarif zu verkaufen. Innerhalb des Aktivierungsbereichs gibt es einen größeren Raum mit zwei Arbeitskreisen und zwei kleinere mit jeweils einem Arbeitskreis, von denen jeder über 10 Arbeitsplätze verfügt, so dass man immer hören kann, was links und rechts gesprochen wird. Wenn man da während der Schicht reinkommt, ist das schon ein ziemliches Stimmengewirr.

Die Kollegen lernt man nur sehr langsam kennen. Es herrscht zwar eine ziemlich lockere Atmosphäre unter den Telefonisten, aber von den Teamleitern aus ist schon ein deutlicher Druck zu spüren. Die gehen im 30-Minuten-Takt rum und beobachten uns, machen sich Notizen, und wenn sie dann auf deiner Aktivierungsliste, auf der wir immer eintragen müssen, wenn wir einen weiteren Kunden aktiviert haben, die Zahl deiner bisher getätigten Aktivierungen sehen, dann schreiben sie dir eine Uhrzeit hin und eine Zahl.

Das soll besagen, dass du beispielsweise innerhalb der nächsten Stunde 3 Aktivierungen mehr getätigt haben sollst. Das sind meistens komplett unerreichbare Zahlen. Einmal habe ich es fast geschafft – da hatte ich bei Ablauf der Zeit nur eine Aktivierung zu wenig. Manchmal schreiben dir die Teamleiter auch so einen Spruch wie „Sie können das besser“ oder „Jetzt aber los“ auf deinen Zettel. Es gibt also schon Druck.

Außerdem gibt es in den Pausen regelmäßig Ansprachen. Während dieser Ansprachen wird dann beispielsweise gefragt: „Wer von ihnen hat denn heute schon über 15 Aktivierungen erreicht?“. Dann wird den zwei oder drei besten einzeln applaudiert, manchmal wird dann auch darauf eingegangen, wer denn erst eine oder zwei bis zur Pause geschafft hat. Denen wird dann gesagt, dass sie sich ranhalten sollen.

Eine Teamleiterin meinte wörtlich: „Bevor wir hier nicht einen Durchschnitt von 10 Aktivierungen haben, geht mir heute keiner nach Hause.“ Dieser Durchschnitt wurde nicht erreicht, es gab allerdings keine Konsequenzen.

Mir ist es auch mal passiert, dass ich nach 2 Stunden erst 2 Leute aktiviert hatte. Ich musste mich dann neben einen „erfolgreicheren“ Kollegen setzen, der mir Tipps geben sollte. Und einmal habe ich mitbekommen wie zwei Teamleiter zusammen mit einem Telefonisten gesprochen haben und gefragt haben „Ja, warum sind Sie denn so schlecht? Woran liegt das bei Ihnen? Sie sind ja hier das schwächste Glied in der Kette!“

„[...] das globale Wirtschaftssystem [...] basiert auf der strukturellen Überforderung. Es scheint, als gebe es keine Räume jenseits des Geldverdienens. Die Anforderungen sind nie abgeschlossen, der Wettkampf ist nie zu Ende. Was bleibt vom Subjekt? Der Unterschied zwischen Wunsch und Wirklichkeit.“

[Ernst-Wilhelm Händler in der SZ](#)

Spreeblick: Kennen die Angerufenen eigentlich Primacall?

CCA: Zumindest die Leute, die ich bisher angerufen habe, haben noch nie etwas von Primacall gehört. Es sind viele dabei, die aufgrund der ersten paar Sätze denken, wir seien von der Telekom.

Spreeblick: Das ist auch nachvollziehbar. Denn am Anfang des Gesprächsleitfadens heißt es: „Sind Sie Telekomkunde?“ - „Wunderbar, dann berate ich Sie jetzt kurz über unseren Spartarif.“ Das legt nahe, du riefest als Angestellter der Telekom an. Du sagst zwar im allerersten Satz: „Ich rufe im Auftrag der Primacall an“, aber dieser Abschnitt allein suggeriert etwas anderes.

CCA: Genau. Das ist zwar nicht das einzige Mal, dass der Firmenname auftaucht, allerdings kann der Name Primacall durchaus als Bezeichnung für einen Spartarif gehalten werden. Nur in der Gesprächseröffnung ist Primacall im Zusammenhang als Firmenname erkennbar. Psychologisch ist das ein Moment, zu dem der Angerufene noch gar nicht aufmerksam zuhört.

Aber auch wenn ich den Eindruck habe, dass der Angerufene annimmt, ich sei von der Telekom, jedoch nicht explizit nachfragt, dann bin ich angehalten, dieses Missverständnis nicht aufzuklären. Wenn der Angerufene aber so etwas sagt wie: „Aber ich bin mit der Telekom ja überhaupt nicht zufrieden“, dann sollen wir natürlich sofort einschreiten und uns als unabhängiges Unternehmen identifizieren.

Spreeblick: Wie sind denn normalerweise die Reaktionen von den Angerufenen?

CCA: Innerhalb einer Schicht von 5 Stunden rufe ich ungefähr 200-250 Menschen an und bringe es auf ungefähr 4-6 Aktivierungen. Es gibt jedoch auch Mitarbeiter, die bis zu 10 Aktivierungen schaffen, ein paar wenige sogar bis zu 20. Diejenigen, die schon länger dabei sind, bekommen jedoch auch mehr Telefonate zugestellt als ich.

Ich habe zwischen den Telefonaten noch ein wenig Zeit, mich zu sammeln. Die Profis kriegen wirklich ohne Unterbrechung ein Gespräch nach dem anderen rein. Die meisten Angerufenen aber haben Bedenken, Einwände, mit denen diskutiere ich dann eine Weile rum, die legen dann auf. Es sind jedoch ganz wenige, ganz grob geschätzt vielleicht 50/60 von den insgesamt 200-250 Angerufenen im Rahmen einer fünfständigen Schicht, die sofort, nachdem sie erfahren haben, worum es geht, deutlich sagen, dass sie nicht interessiert sind und auflegen. Die meisten lassen sich auf eine Diskussion ein, die auf einem deutlich ungleichen Informationsverhältnis basiert.

Neben dem Gesprächsleitfaden haben die CCAs auch noch einen Merkzettel, auf dem die „Einwandbehandlung“ festgehalten ist. Dort sind die statistisch gesehen häufigsten Einwände vermerkt samt entkräftenden Argumenten, die angebracht werden sollen.

Spreeblick: Es sind also tatsächlich so wenige dabei, die von vornherein sagen „Lassen Sie mich in Ruhe“. Das hätte ich nicht gedacht.

CCA: Ja. Dabei spielt aber auch eine Rolle, dass unter den Angerufenen selten junge Leute sind. Es werden zwar nicht gezielt Rentner angerufen, aber angesichts des Bevölkerungsdurchschnitts, der nun mal alt ist, spreche ich öfter mit älteren Menschen. Es sind noch weniger Menschen, die auf meinen Anruf hin sagen „Das, was Sie machen, ist doch illegal“ oder „Ich habe Ihnen doch gar kein Einverständnis gegeben, dass Sie mich anrufen“, also Menschen, die ahnen, dass es sich um Cold Calls handeln könnte.

Spreeblick: Aber das kommt schon vor?

CCA: Verdammt selten. Ich habe bisher erst mit ungefähr 8, 9 Leuten gesprochen, die dieses Bewusstsein an mich herangetragen haben. Schade ist, dass die meistens unheimlich hysterisch werden oder sagen „Das, was Sie machen, ist doch illegal!“ und einfach auflegen. Nur bei 2 oder 3 Leuten habe ich den Eindruck gehabt, dass sie auch weitere Schritte einlegen, um dagegen vorzugehen. Die haben meinen Namen notiert und den der Firma.

Spreeblick: Warum hast du dich eigentlich konkret an uns gewendet?

CCA: Das kam so: Ich hab vorher gedacht, dass es sich um einen sauberen Job handelt, dass ich mit Leuten spreche, die in einem Kundencenter anrufen und war dann nach meinem ersten Arbeitstag schon ziemlich desillusioniert, wie durchindustrialisiert die Arbeit ist. Wie am Fließband. Und andererseits ist mir mehr aufgefallen, wie falsch die Leute mit solchen Anrufen umgehen, denn der einzige richtige Umgang wäre zu sagen „Ich bin nicht interessiert, rufen Sie mich nie wieder an“ und aufzulegen. Das begegnet mir aber so unglaublich selten, dass ich mir

gedacht hab, dass man die Leute darüber informieren muss. Deshalb bin ich an Spreeblick herangetreten.

Spreeblick: Und doch sicher auch, um die Leute darüber zu informieren, dass man darauf aufpassen sollte, ob und unter welchen Bedingungen, man seine Daten freigibt.

CCA: Ja, genau. Damit vielleicht die Spreeblickleser, die ja selbst sicher gut informiert sind, diese Problematik vielleicht auch mal in ihrem Umkreis thematisieren.

Ich wollte noch zusammenfassen: Es gibt prinzipiell 3 mögliche Ausgänge eines Telefonats: „aktiviert“, „nicht erreicht“, in dem Fall, wenn man beispielsweise das Kind am Apparat hatte.

Diese Nummer wird dann in der nächsten Schicht noch mal angerufen, oder „storniert“, für die Fälle, in denen der Angerufene sagt, er sei nicht interessiert und auflegt. Wir haben den Eindruck vermittelt bekommen, dass diese „stornierten“ Daten komplett aus dem Datensatz gelöscht und nicht mehr angerufen werden. Eine direkte Möglichkeit, jemanden aus der Datenbank zu entfernen, wozu ich von Angerufenen auch schon aufgefordert wurde, habe ich über dieses „Storniert-Knopf“ hinaus nicht. Ob die wirklich gelöscht werden, kann ich nicht genau sagen. Ich habe nur einmal gehört, dass ein Teamleiter auf mehrmaliges Nachfragen eines Kollegen geantwortet hat, dass *einige* dieser „stornierten“ Nummern nach ein paar Monaten erst noch mal angerufen werden.

Das klingt dann schon nach Cold Call, meiner Ansicht nach. Und erst recht die Anweisung, die wir auch ausdrücklich mündlich bekommen, sei es von anderen Telefonisten oder auch Teamleitern: Wenn wir jemanden am Apparat haben, der nicht der Inhaber des Anschlusses ist, von dem die Daten stammen, zum Beispiel der Nachmieter, der den Anschluss übernommen hat oder einfach jemand, der sagt, dass wir uns verwählt hätten, dann sollen wir sagen „Nein, verwählt gibt's nicht, wer sind Sie denn?“ oder „Wessen Anschluss ist das denn hier? Ich habe nämlich ein gutes Angebot für Sie.“ Dieser Angerufene hat ganz eindeutig nie ein Einverständnis darüber abgegeben, dass er angerufen werden möchte.