

# Jetzt lüüted die scho wieder aa!

Wie ärgerlich, wenn einen zu Unzeiten ungefragte Anrufe erreichen, die oft in astronomischem Tempo einen Fragenkatalog herunterleiern, bevor man überhaupt «Grüezi» sagen konnte. Dieses Verhalten einzelner Agenten schadet der gesamten Branche, die als Kundendienste, Anlaufstellen, Informationscenter und viele andere Rat- und Hilfesuchende unterstützen. Wie unterscheide ich seriöse Callcenter von unseriösen? Eine Frage, die viele Konsumentinnen und Konsumenten immer wieder beschäftigt.



## Wenn das Telefon klingelt: Vertrauen – oder auflegen?

Unerwartete Anrufe gehören für viele zum Alltag – und sorgen nicht selten für Ärger. Besonders dann, wenn unklar ist, wer anruft oder was eigentlich verkauft wird. Doch nicht jeder Anruf ist unseriös. Viele Callcenter leisten täglich wichtige Arbeit im Kundenservice und in der Beratung. Wie also unterscheiden Konsumentinnen und Konsumenten zwischen vertrauenswürdigen Kontakten und problematischen Anrufen?

Wir haben bei Dario Tibolla, **Präsident von callnet.ch**, nachgefragt.

## Woran kann man seriöse Callcenter von unseriösen unterscheiden?

Dario Tibolla: Seriosität zeigt sich in den ersten Sekunden. Ein seriöses Callcenter schafft von Anfang an Klarheit: Wer ruft an, im Auftrag von wem – und mit welchem Anliegen? Diese Informationen werden transparent kommuniziert.

Ebenso entscheidend ist der Umgang mit Kundinnen und Kunden. Es wird kein Druck ausgeübt, keine künstliche Dringlichkeit erzeugt. Entscheidungen können in Ruhe getroffen werden.

Auch unterdrückte oder ausländische Nummern ohne Bezug zur angerufenen Person sind ein Warnzeichen.

## Und was sollte einem weiter misstrauisch werden lassen?

Dario Tibolla: Diese Warnsignale sollten Sie ernst nehmen: Nicht jeder Anruf ist harmlos. Besonders aufmerksam sollten Sie werden, wenn:

- der Firmenname oder Auftraggeber unklar bleibt
- gezielt Zeitdruck aufgebaut wird
- nach sensiblen Daten wie Passwörtern oder Bankzugängen gefragt wird
- eine automatisierte Stimme (sogenannte «Robo-Calls») verwendet wird oder Sie aufgefordert werden, per Tastendruck zu reagieren, ohne mit einer echten Person gesprochen zu haben



Die klare Empfehlung bei Unsicherheit: Gespräch beenden, keine Angaben machen und die Nummer – sofern möglich – blockieren.

#### Was kann ich konkret tun, wenn ich unsicher bin?

Dario Tibolla: Wenn Zweifel bestehen, ist es absolut legitim, ein Gespräch jederzeit zu beenden.

Wichtig ist auch: Verlassen Sie sich nicht ausschliesslich auf die angezeigte Telefonnummer. Diese kann technisch manipuliert werden. Prüfen Sie Unternehmen stattdessen über offizielle Kanäle, etwa die Telefonnummer via tel.search.ch, die direkte Website des genannten Unternehmens und den Handelsregister-Eintrag.

Bei unerbetenen oder verdächtigen Werbeanrufen können Sie zudem eine Meldung beim SECO machen. Solche Hinweise tragen dazu bei, gegen unlautere Geschäftspraktiken vorzugehen.

#### Gibt es weitere Merkmale, um nicht an schwarze Schafe zu geraten?

Dario Tibolla: Klare Regeln für seriöse Anbieter!

Seriöse Callcenter in der Schweiz arbeiten innerhalb klarer gesetzlicher Rahmenbedingungen, insbesondere im Bereich Datenschutz und unlauterer Wettbewerb.

Mitglieder von callnet.ch verpflichten sich darüber hinaus zu verbindlichen Branchenstandards wie einem Ehrenkodex. Dazu gehören:

- transparente Gesprächsführung
- respektvoller Umgang
- Seriöse Anbieter dokumentieren Gespräche nachvollziehbar und bestätigen Vertragsabschlüsse transparent – häufig schriftlich oder mit Widerrufsfrist
- Ein weiteres, wichtiges Instrument sind die sogenannten Call-Filter. Sie stellen sicher, dass lediglich legitime Werbeanrufe durchkommen

Verstösse gegen diese Standards können zu Sanktionen bis hin zum Ausschluss aus dem Verband führen.

Problematische Anrufe stammen häufig aus schwer identifizierbaren Strukturen, mehrheitlich auch aus dem Ausland, obwohl eine Schweizer Nummer (Spoofing) angezeigt wird, was die Rechtsdurchsetzung erschwert. Umso wichtiger ist es, dass Konsumentinnen und Konsumenten aufmerksam bleiben und verdächtige Kontakte konsequent meiden.

#### Welche Rolle spielen Callcenter heute für Konsumentinnen und Konsumenten?

Dario Tibolla: Callcenter sind mehr als nur Verkauf: Sie sind ein zentraler Bestandteil des Kundenservices. Ein grosser Teil der Kontakte entsteht, weil Kundinnen und Kunden selbst Unterstützung suchen – etwa bei Fragen zu Produkten, Verträgen oder Dienstleistungen.

Darüber hinaus leisten seriöse Callcenter einen wichtigen Beitrag zur Information und Beratung, beispielsweise bei Tarif- oder Produktwechseln. Auch für viele Schweizer KMU sind sie ein wichtiger Vertriebskanal.

Die grosse Mehrheit dieser Kontakte verläuft professionell und zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden – auch wenn negative Einzelfälle stärker in Erinnerung bleiben.

Unser Ziel als Verband ist es, die Qualität und Transparenz kontinuierlich weiter zu erhöhen und das Vertrauen in die Branche nachhaltig zu stärken.

#### Was tun im Zweifel?

Wenn Sie unsicher sind:

- Gespräch beenden und Nummer blockieren (wenn möglich)
- Geben Sie auf keinen Fall persönliche Daten preis
- Überprüfen Sie das Unternehmen über offizielle Quellen
- Melden Sie verdächtige Anrufe beim SECO: Solche Meldungen helfen, unlautere Geschäftspraktiken einzudämmen

#### Seriös oder nicht? Die wichtigsten Kriterien

**Klare Identität:** Firmenname, Auftraggeber und Zweck werden offen genannt

**Kein Druck:** Sie haben Zeit für Ihre Entscheidung

**Datenschutz:** Keine Abfrage sensibler Informationen

**Überprüfbarkeit:** Unternehmen sind im Handelsregister auffindbar

**Respekt vor Sperrvermerken:** Keine unerbetenen Werbeanrufe ohne Einwilligung oder bestehende Kundenbeziehung (haben Sie einen Sterneintrag «\*» im Telefonbuch?)

**Transparente Prozesse:** Angebote und Verträge werden verständlich erklärt und nachvollziehbar bestätigt

#### Fazit

Nicht jeder Anruf ist ein Risiko – aber jeder verdient Aufmerksamkeit.

Wer auf Transparenz achtet, Warnsignale erkennt und im Zweifel konsequent handelt, kann sich wirksam schützen. Gleichzeitig lohnt es sich, differenziert hinzusehen: Seriöse Callcenter sind ein wichtiger Bestandteil moderner Kundenkommunikation und leisten einen relevanten Beitrag für Konsumenten und Wirtschaft in der Schweiz.