

VDAV Positionspapier Teilnehmerverzeichnisse 2010

Stand 10. Mai 2010

Eintragungsmodalitäten gefährden Kommunikationsgesellschaft

Der VDAV – Verband Deutscher Auskunfts- und Verzeichnismedien e.V. ist der Wirtschaftsverband der in Deutschland tätigen Medienunternehmen, deren Produkte und Dienstleistungen auf der Veröffentlichung von Kommunikationsadressen oder ähnlich systematisch geordneten Informationen basieren.

Zu den von den Mitgliedsunternehmen des VDAV herausgegebenen Medien zählen in erster Linie Stadtadressbücher, Telekommunikations- und Branchenverzeichnisse sowie B2B-Informationen in allen medialen Ausprägungen, also als Print-, CD/DVD -, Online-, Mobil- und Voice-Angebot.

Die bekanntesten Marken und Angebote der von den VDAV-Mitgliedsunternehmen herausgegebenen Produkte umfassen DasTelefonbuch, GelbeSeiten, DasÖrtliche, gewusst-wo, GoYellow, KlickTel, MeineStadt.de, Wer liefert Was? oder auch die Angebote des Hauses Hoppenstedt Wirtschaftsinformationen.

Diese Medien, die mehrheitlich in die Kategorie der Lokalen Suche (local search) fallen, generieren als Kommunikations- und Informationsmedien Kontakte zwischen Anbietern, Dienstleistern und ihren Kunden sowohl im Bereich Business to Consumer, Consumer to Consumer und auch in der Business to Business-Kommunikation.

Als unverzichtbares Bindeglied schaffen sie tagtäglich Millionen von wertvollen Kontakten, die für die Prosperität von Industrie, Gewerbe und Freiberuflern unverzichtbar sind und bleiben.

Dem 1920 gegründeten VDAV gehören zur Zeit rund 160 meist mittelständisch/familiär geprägte Medienunternehmen an, die einen Werbeumsatz von mehr als 1.200 Mio. Euro pro Jahr erwirtschaften und damit im Ranking des Zentralverbands der Deutschen Werbewirtschaft Platz Sechs unter den Werbemedien insgesamt einnehmen.

Direkt und indirekt sichern diese Unternehmen in einem dynamischen und sehr wettbewerbsintensiven Wachstumsmarkt rund 30.000 Arbeitsplätze in Deutschland.

Deutschland als moderne Kommunikations- und Informationsgesellschaft hat ein Problem: Immer weniger Kommunikationsadressen, also z.B. Telefonnummern werden von den Bürgerinnen und Bürgern zur Veröffentlichung frei gegeben. Dies hat insbesondere einen Grund: zu hohe gesetzliche Hürden für die Veröffentlichung von Teilnehmerdaten.

Die Älteren unter uns können sich noch erinnern: wer früher nicht im Telefonbuch stehen oder nicht über die Auskunft gefunden werden wollte, beantragte eine „Geheimnummer“ bei der damals zuständigen Bundespost und später der Telekom, musste Gefährdungspotential oder andere wichtige Gründe darlegen und wurde dann für eine Veröffentlichung der Rufnummer „gesperrt“.

Diese Nichteintragung war eine absolute Ausnahme. Die Eintragung in das Telefonbuch hingegen der von niemandem hinterfragte Standard - optimal für eine moderne Informations- und Kommunikationsgesellschaft - fast jeder Bewohner eines Ortes oder einer Stadt konnte mit Adresse und Telefonnummer gefunden werden. Jeder konnte einfach mittels Telefonbuch oder Telefonauskunft mit jedem kommunizieren, Geschäfte abschließen und Kontakte pflegen oder knüpfen.

[vdav] – Verband Deutscher Auskunfts- und Verzeichnismedien e.V.

Heerdter Sandberg 30
D-40549 Düsseldorf

Tel. (02 11) 577 995 - 0
Fax (02 11) 577 995 - 44

Mail info@vdav.org
URL www.vdav.org

Commerzbank AG Düsseldorf
Konto 1 700 277
BLZ 300 400 00

Mitglied im
ZAW
EADP

Das war einmal! Heute funktioniert der Mechanismus genau anders herum:

Wer über einen sog. Auskunftsdienst, also das Telefonbuch, die Telefon-Auskunft, Telefonbuch-CD oder-DVD oder die verschiedenen Online-und Mobil-Angebote gefunden werden möchte, muss diesen Wunsch beim Abschluss eines neuen Telekommunikationsvertrags **ausdrücklich** und **schriftlich** bestätigen.

Diese Regelung gilt für Privatpersonen ebenso wie für Gewerbebetriebe und Freiberufler.

Bei Neuanschlüssen hat diese oft unbekannte Regelung zu **gravierenden negativen Folgen** geführt.

Gewerbetreibende und Freiberufler, die aus unternehmerischen Gründen dringend darauf angewiesen sind, dass sie und ihre Dienstleistungen auch per Telefon gefunden werden können, waren auf einmal nicht mehr zu finden. Privatpersonen: selbst in Notfällen nicht mehr erreichbar.

Tot? Weggezogen? Pleite? – das sind die Fragen, die sich alte und potentielle neue Kunden dann automatisch stellen.

Nein, nichts von alledem - nur unbewusst kein Kreuzchen an der entsprechenden Stelle im Vertrag gemacht oder – schlimmer - auch gar nicht auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht worden.

Und schon gar keine böse Absicht der Telefoncarrier, die sich damit an ihre Ex-Kunden „rächen“ wollte, wie es in etlichen Zeitungsberichten schon zu lesen war.

Unerreichbar ohne Absicht

Statt des jahrzehntelang möglichen und geübten klassischen Widerspruchs gegen die Veröffentlichung, neudeutsch Opt-Out, muss der Kunde heute schriftlich sein Einverständnis zur Veröffentlichung aktiv äußern (Einwilligungsregelung, Opt-In). Zudem müssen die Art der Veröffentlichung (Adresse-nein, Telefon/Festnetz-ja, Mobil-nein) und das Medium, in denen veröffentlicht werden soll, aktiv ausgewählt werden (Telefonbuch – ja, Auskunft – nein, Online – ja).

Nur die so frei gegebenen Kommunikationsdaten muss der Provider dann an die Datenbank der Telekom weiterleiten, von wo sie die Auskunftsdienste gegen eine Gebühr abrufen können.

Eine zusätzliche Hürde ist zudem beim **Opt-In** generell noch zu überwinden: **der Betroffene muss nämlich wissen, dass er irgendwo zu irgendetwas zustimmen muss.**

Und wenn er darüber nicht informiert ist und auch nicht darauf aufmerksam gemacht wird, passiert – gar nichts! Kein Eintrag, keine Auskunft, keine Kommunikation.

Nicht immer liegt es im unmittelbaren Interesse eines Providers, über die Möglichkeiten eines Eintrags zu informieren: das Ganze kostet Geld, ist kompliziert, birgt jede Menge Potential für Fehler, die service- und kostenaufwändig beseitigt werden müssen. Die Eintragungen werden daher eher als lästiges Übel denn als Chance, Kommunikation zu erleichtern oder erst zu ermöglichen, verstanden.

Aus diesen Gründen ist in den meisten Fällen beim Vertragsabschluss in den Verträgen der Carrier und Provider das Feld „Telefonbucheintrag“ vorab schon mit einem „Nein“ gekennzeichnet.

In der Praxis sieht das heute dann oft so aus: Installateur Müller wechselt mit seinem Telefonvertrag zu einem Online-Anbieter und schließt im Internet einen neuen Telefonvertrag mit Internet-Flatrate.

Der Passus, der über einen möglichen Eintrag im Telefonbuch informiert, befindet sich in der Tiefe des Kleingedruckten und wird daher nicht zur Kenntnis genommen.

Die vom Provider voreingestellte Kennzeichnung lautet dementsprechend auch weiterhin - Telefonbucheintrag : Nein.

Müller wird nach der Kündigung - selbstverständlich - aus der Kunden-Datenbank seiner ehemaligen Telefongesellschaft gelöscht. Die Löschung erfolgt dann auch in der Datenbank für Auskunftsdienste. Da er ja nun aber bei seiner neuen Telefongesellschaft kein Einverständnis zu einem Eintrag erklärt hat, werden seine Daten auch von dort aus nicht weiter geleitet.

Müller's Kommunikationsdaten sind in einem Auskunftsdienst nicht mehr verzeichnet. Er ist hier ab sofort unauffindbar. Pleite? Weggezogen? Gar Verstorben? Potentielle Kunden, die seine Telefonnummer nicht vorher notiert haben oder gar potentielle neue Kunden können Müller nicht mehr anrufen. Keine Kunden, keine Aufträge. Der Anfang vom Ende.

Und Installateur Müller ist leider kein Einzelfall. Müller wird wahrscheinlich nach ein paar Wochen oder Monaten feststellen, dass er nicht mehr zu finden ist und Gegenmaßnahmen einleiten, um wieder in den Auskunftsmedien gelistet zu sein. Viele Privatpersonen, gerade Ältere, werden dies, wenn überhaupt, erst sehr viel später bemerken.

Keiner ruft mehr an? Was soll ich da machen? Denn, in der Tat, der Weg zurück ist oft kompliziert, erst Recht, wenn man mit den Segnungen des Internets nicht vertraut ist oder auf die Callcenter der Provider angewiesen ist.

Die Deutsche Telekom hat im Frühjahr 2010 reagiert und ihre Geschäftsbedingungen dahingehend geändert, dass bei ihr ausscheidende Kunden, die schon im Verzeichnisdienst gelistet waren, dort vorerst auch verbleiben. Sie werden informiert und darauf hingewiesen, dass sie ihre Eintragung ändern oder löschen können, wenn sie dies denn tatsächlich wünschen.

Auch Angebote wie www.kontaktkarte.de, www.telefonbucheintrag.de oder www.meineintrag.de erleichtern heute neben ähnlichen Services das Gefundenwerden, aber eben nicht Jedem und medienneutral.

Der VDAV geht heute aufgrund umfangreicher Recherchen seiner Mitgliedsunternehmen davon aus, dass in einzelnen Regionen Deutschlands bis zu 30 % der Gewerbebetriebe und Freiberufler sowie ein erheblicher Anteil von Privaten aus den dargestellten Gründen **nicht über die Auskunftsdienste in Kontakt** getreten werden kann.

Und **das nicht etwa aus gutem Grund**, oft sogar entgegen den Erwartungen und Wünschen der Betroffenen.

In Zeiten, in denen die lokale Suche auch aufgrund neuer attraktiver Online- und Mobil-Features einen immer größeren Stellenwert einnimmt und für die wirtschaftliche Prosperität gerade der kleineren und mittleren Unternehmen unverzichtbar ist, ein **unzumutbarer Zustand**.

Den Betroffenen geht damit u. U. ein erhebliches Auftragsvolumen verloren – mit allen negativen Folgen in wirtschaftlich sowieso nicht einfachen Zeiten. Die Kommunikation insgesamt wird aus eigentlich recht banalen Gründen drastisch erschwert und über Gebühr ohne Notwendigkeit behindert.

Der VDAV plädiert daher bei den politischen Entscheidern dafür, die derzeitige Regelung für eine Grundversorgung mit gültigen Kommunikationsadressen zu überdenken

- und grundsätzlich die Freigabe eines Grundeintrags vorzusehen,
- die Möglichkeit zu schaffen, dass der Betroffene jederzeit und ohne das Vorliegen besonderer Voraussetzungen eine solche Veröffentlichung in den Auskunftsdiensten verhindern kann,

- **sicher zu stellen, dass eine Opt-In-Regelung nur dann angewendet wird, wenn bei den Betroffenen die Kenntnis der direkten Folgen und die Folgen einer Verweigerung der Zustimmung positiv vorhanden sind**

Nur so ist dauerhaft sicher zu stellen, dass eine medienneutrale Grundversorgung mit gültigen Kommunikationsadressen die Kommunikation über alle möglichen Kanäle sichert und damit positive Auswirkungen auf die wirtschaftliche Entwicklung entfalten kann.

Ohne Kommunikationsadressen und deren Veröffentlichung ist eine Informations- und Kommunikationsgesellschaft Deutschland nicht möglich.

Gerne stehen Ihnen unsere Fachleute für weitere Informationen und Darlegungen zur Verfügung.