

Adresshandel unter die Lupe genommen

Die SCOUT-Redaktion im Interview mit Manuel Lenk, Unternehmensberater, Callcenter Fachmann und Mitinitiator der Plattform adressensuchen24.de.

SCOUT: Herr Lenk, Sie handeln mit Adressen. Sie offerieren Geschäftsadressen, die Unternehmen die Basis für Akquisetätigkeiten bieten. Woher stammt das Adressmaterial?

Manuel Lenk: Vor einigen Jahren stand ich selbst vor dem Dilemma Adressen in guter Qualität zu vernünftigen Preisen kaufen zu wollen. Das Ergebnis war seinerzeit katastrophal. Die am Markt verfügbaren Daten-CDs waren entweder veraltet oder aber unbezahlbar. Aus der Not heraus baute ich damals mit einem Partner eine eigene Datenbank mit zunächst lediglich 400.000 Adressen auf. Der Aufwand war nachvollziehbarer Weise enorm - allein die ganzen Abgleiche dauerten teilweise Wochen! Später ließen wir die Daten über unsere Partner-Callcenter verifizieren, aktualisierten unseren neuen Adressstamm und erhielten so innerhalb eines Jahres eine hochaktuelle Datenbank. Interessant war unser Versuch, die Datenbank nicht nur an unsere Mandanten und Callcenter Kunden weiterzugeben, sondern auch an etablierte Datenlieferanten und>Listeigner zum Abgleich zur Verfügung zu stellen. Gesagt - getan. Mit frischem Kapital wurden später Informationen aus dem Handelsregister und dem Bundesanzeiger implementiert, um Zusatzmerkmale angereichert und im Laufe der Zeit entstand so die adressensuchen24-Plattform - einfach und funktionell, ohne Schnickschnack. Heute gilt die adressensuchen24 als Hidden Ship^[1] und beliefert neben diversen B2B-Callcentern, Adressverlagen und Konzernen, große und kleine Adresslieferanten sowie zahlreiche Whitelabelportale.

SCOUT: Ist das legal?

Manuel Lenk: Ja und notwendig - ich sehe sogar eine Passion darin. Es ist die verantwortungsvolle Aufgabe eines guten Adresslieferanten Daten und Informationen zu liefern, die dem Kunden helfen, seine Zielgruppe schneller und vor allem direkter zu erreichen. Darüber hinaus können unnötige Anrufe und Mailings verhindert und somit auf allen Seiten mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit erreicht werden. Leider wird die Arbeit der Adresslieferanten häufig im falschen Licht dargestellt. Das verhält sich ähnlich wie das ungerechtfertigte Callcenter Image.

SCOUT: Wissen die Unternehmen deren Daten Sie weitergeben von Ihrem Tun?

[1]: Hidden Ship (engl.) verstecktes Schiff, steht für ein im Hintergrund stehendes ‚Flaggschiff‘, welches einen maßgeblichen Anteil am Erfolg hat.

Manuel Lenk: Die Unternehmen werden von den Datenlieferanten nicht über jede einzelne Veränderung informiert. Der administrative Aufwand wäre enorm. Jedes Unternehmen kann aber gemäß BDSG^[2] die Einsicht der über das Unternehmen gespeicherten Informationen verlangen.

SCOUT: Bedarf es denn keinem Einverständnis in Bezug auf eine Anruferlaubnis?

Manuel Lenk: Das UWG^[3] regelt im § 7 Abs. 2 Nr. 2 diese Frage leider etwas uneindeutig. Ein Anruf im B2B^[4]-Bereich ist laut UWG dann zulässig, wenn eine ‚mutmaßliche Einwilligung‘ zur Telefonwerbung vorliegt. Die Anruferlaubnis hängt somit nicht etwa von einer Adresse oder Telefonnummer ab, sondern einzig und allein vom Anrufgrund. Im Zweifel ist hier ein Jurist sicher der richtige Ansprechpartner.

Aus meiner Erfahrung heraus gilt, wie so häufig im Leben: Wo kein Kläger, da kein Richter! Übrigens: Im B2C^[5]-Bereich ist dies im gleichnamigen Paragraphen des UWG deutlich anders definiert. Hier gilt seit 2009 eine Pflicht zum Nachweis der Anruferlaubnis. Die Callcenter und Adresshändler sprechen in dem Fall von sog. OptIn^[6]-Adressen.

SCOUT: Also nochmal: Darf der Käufer Ihrer Adressen diese für werbliche Zwecke verwenden, z.B. Mailmarketing oder Telesales?

Manuel Lenk: Ja, sofern er sich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und im Einklang mit den Bedingungen und AGBs des Adresslieferanten bewegt.

SCOUT: Welche Informationen von Unternehmen geben Sie weiter?

Manuel Lenk: Grundsätzlich kann der Kunde bei adressensuchen24 beispielsweise zunächst seine Zielgruppe anhand von diversen Parametern vorselektieren und dann die gewünschten Datensätze exportieren. Neben der klassischen Postanschrift, können dann bis zu 30 Merkmale abgerufen werden. Dazu zählen Basiswerte, wie die Telefonnummer, Fax und

[2]: Bundesdatenschutzgesetz

[3]: Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

[4]: Business-to-Business (abgekürzt B2B oder BtB) steht allgemein für Beziehungen zwischen Unternehmen

[5]: Business-to-Consumer (abgekürzt B2C oder BtC) steht allgemein für Beziehungen zwischen Unternehmen und Konsumenten

[6]: Opt-in ist ein Verfahren, bei dem der Endverbraucher Werbekontaktaufnahmen vorher – meist durch E-Mail, Telefon oder SMS – explizit bestätigen muss.

Email. Es können aber auch Informationen, wie die Mitarbeiterzahl, Umsatzgröße, Branche oder das Gründungsjahr abgerufen werden. Bonitätsinformationen sind nicht enthalten. Allerdings sind alle Datensätze, immerhin mittlerweile schon 1 Mio., komplett bonitätsgeprüft. Insolvente Unternehmen oder Unternehmen mit schlechtem Boniindex fallen so automatisch aus der Datenbank heraus.

SCOUT: Wie halten Sie Adressen auf dem neusten Stand?

Manuel Lenk: Die Adressen werden primär über die Callcenter der Suchen24 Gruppe und über Handelsregisterveröffentlichungen bzw. den Bundesanzeiger elektronisch abgeglichen und aktualisiert. Mit einem Bestand von ca. 1 Mio. Firmen ist dies teilweise grenzwertig. Unternehmen mit deutlich mehr als 2 Mio. Daten können in der Regel keine hohe Aktualität sicherstellen, weil die Aktualität sich viel zu schnell ändert. Nicht ohne Grund beschränkt sich beispielsweise einer der Marktführer in Deutschland auf ca. 300.000 Adressen. Andere Anbieter haben zwar teilweise über 4 Mio. Daten im Bestand, aber leider auch zweistellige Fehlerquoten. Aus meiner Sicht siegt Klasse über Masse!

SCOUT: Was unterscheidet Sie von den vielen anderen Adressbrokern?

Manuel Lenk: Zunächst unterscheidet Adressensuchen24.de, dass es kein Adressbroker ist, sondern ein Adresseigner und Lieferant. Ein Listbroker verkauft die Listen, also Adressen eines Anderen. Der Lieferant und Adresseigner verkauft seine eigenen Daten und kann daher ganz andere Konditionierungen anbieten. Der Hauptunterschied liegt aber im Gesamtkonzept. Eine Million Unternehmen mit permanenter Aktualisierung und jeweils bis zu 30 Merkmalen in der Tiefe, sind für einen niedrigen Preis nur realisierbar, weil auf einen kostenintensiven Vertrieb und Außendienst verzichtet wurde. Den Kunden freut es, denn er kann ganz bequem die Daten 24h – rund um die Uhr – im Internet einsehen, selektieren und wenn gewünscht, in diversen Formaten exportieren. Das Design des Portals ist nicht sonderlich schick. Soll es aber auch gar nicht sein, denn Adressensuchen24.de steht für ‚low budget und maximum quality‘!

SCOUT: Verkaufen Sie Adressen exklusiv oder doppelt und dreifach? Also im schlimmsten Fall an Telemarketer aus der gleichen Branche?

Manuel Lenk: Oh, ich hoffe sogar noch häufiger. Wenn Sie bei der Auskunft anrufen und um eine Telefonnummer eines Malerbetriebes bitten, glauben Sie, die Auskunft würde diesen Malerbetrieb dann aus der Liste streichen? Selbstverständlich nicht! Die Adressanbieter verkaufen in der Regel auch nicht die Adresse, sondern sogenannte Lizenzen oder vermieten die Adresse für eine einmalige Nutzung oder Dauernutzung. Bei Adressensuchen24 kann der Kunde z.B. unbeschränkt auf die Daten zugreifen und diese auch unbeschränkt nutzen.

SCOUT: Kann ich selbst überprüfen, ob und mit welchen Daten mein Unternehmen bei Ihnen gespeichert ist und nötigenfalls die Weitergabe verhindern?

Manuel Lenk: Natürlich! Eine einfache schriftliche Anfrage beim jeweiligen Adresslieferanten reicht völlig aus, um eine entsprechende Auskunft zu erhalten. Die Sperrung ist selbstverständlich auch möglich. Aus der Erfahrung heraus allerdings wirkungslos und meines Erachtens sogar sinnlos, denn die enthaltenen Informationen werden i.d.R. von hunderten Adresslieferanten vermarktet. Besser ist es, den Adresslieferanten zu helfen die aktuellsten Informationen in der Liste zu erfassen, um sich ggf. vor unnötigen Anrufen, Mailings usw. zu schützen. ■



Manuel Lenk

Unternehmer und Unternehmensberater,
Dresden



einfach. flexibel. günstig.



➤ Contact Center Software On Demand

- ASP Inbound & Outbound
- Kampagnenmanagement
- Predictive Dialing
- Automatic Call Distribution
- Recording & Live-Monitoring
- Reporting
- VoIP

0% Invest – 100% Flexibilität!

sogedes GmbH
Dynamostraße 13
68165 Mannheim
Tel. +49 (0)621 - 438 55 438
info@sogedes-on.com

www.sogedes-on.com
CallCenterSCOUT 03/10