Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Verträge am Telefon abschließen?

Fr, 24.02.2017 - 09:53

VZS: Vorsicht, wenn nach persönlichen Daten gefragt wird!

Nahezu täglich stören uns mehr oder weniger aufdringliche Televerkäufer mit Anrufen über Fixnetz und Handy, um uns – so scheint es – das gesamte Leben neu auszustatten. Und statt Freizeit genießen und ausspannen sind plötzlich wirtschaftliche Kaufentscheidungen angesagt.
In den letzten Tagen scheinen die VertreterInnen am Telefon besonders kreativ zu sein, wenn es darum geht, mit mehr oder weniger wahren Aussagen KundInnen zu einem Vertragsabschluss zu bewegen. Da hört man von Anrufen, die im Namen „aller Telefonanbieter" stattfinden, von Pönalen, die erlassen werden, wenn man diesen einen Anrufer (der sich als „Vertreter der VerbraucherInnen" ausgibt, was auch immer das sei) seinen Auftrag erteilt, und dergleichen – man möchte fast sagen – Räuberpistolen – mehr.
Unabhängig von Lob und Tadel für einzelne Anbieter gibt es laut Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) einige grundsätzliche Nachteile, die VerbraucherInnen bei einem Vertragsabschluss am Telefon haben:

- **Preise vergleichen ist nicht möglich.** Ein gutes Geschäft macht man unserer Erfahrung nach immer dann, wenn man gezielt nach passenden Angeboten sucht und die Preise mehrerer Anbieter vergleicht. Zu Hause einen Vertrag unterzeichnen heißt automatisch, alle anderen Angebote am Markt unbesehen zu übergehen. Auch gibt es für viele Produkte, die ausschließlich per Tele-Selling vertrieben werden, keine unabhängigen Qualitätstests; man kann auch die Qualität der Produkte nur schwer vergleichen.
- **Genau nachrechnen ist ebenfalls schwierig.** Wer es während eines Anrufs schafft festzustellen, ob dieser Telefonvertrag oder jener Stromvertrag, bei denen die Günstigkeit des Angebots hinter dem Komma zu suchen ist, nun der beste für den eignenen Bedarf ist, darf sich mit Fug und Recht als ZahlenakrobatIn bezeichnen – für die meisten von uns ist dies ein Ding der Unmöglichkeit.
- **Die Fairness bei den Geschäftsabschlüssen ist leider oft fraglich.** Eigentlich müsste bei einem Telefonverkauf das gesamte Gespräch aufgezeichnet werden, damit auch später noch klar nachvollziehbar ist, was versprochen wurde und wozu man seine Zustimmung gab. Leider wird erfahrungsgemäß zuerst immer munter „drauf los verkauft", und aufgezeichnet wird

dann nur der Teil am Ende mit den Zustimmungen; die gemachten Versprechungen kommen dabei nicht mit aufs Band.

Unser Fazit
Sagen Sie am Telefon nur dann „Ja“, wenn Sie sich auch wirklich ganz sicher sind, worum es geht, und zwar in allen Einzelheiten. Ansonsten beenden Sie das Gespräch – höflich, aber entschlossen.
Besonders vorsichtig sollten Sie immer dann sein, wenn es um die Weitergabe von Ausweisdaten, Kontonummern oder ähnlichem geht.

Ist ein nur telefonisch abgeschlossener Vertrag überhaupt gültig?
Die Wettbewerbsbehörde meint: Nein. Im Oktober 2015 strafte sie zwei Firmen ab, die Verträge allein per Telefon abschlossen, ohne den VerbraucherInnen einen schriftlichen Vertrag zur Unterzeichnung zuzusenden. Diese Entscheidung kann der Vorreiter für die Annullierung ähnlicher Verträge sein. Aber Vorsicht: die Firmen, zu denen man am Telefon ja gesagt hat, werden erst einmal so agieren, als ob der Vertrag rechtlich gültig sei – das heißt Rechnungen, Mahnungen, und dergleichen mehr. Im Zweifelsfall ist es besser, innerhalb der Zweiwochenfrist vom eventuell zustehenden Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.
Infos dazu in der VZS: Infoblatt Rücktritt, Medien-Information „Vertragsabschlüsse am Telefon“.
Wer am Telefon zustimmt, den Dienst bereits vor der Zusendung der Verträge zu aktivieren, muss den Teil der Dienste, der bereits genossen wurde, auch bezahlen. Wenn man bei Erhalt der Rechnung bemerkt, dass die Kosten nicht den bei Verkauf genannten entsprechen, empfiehlt es sich, den als korrekt eingestuften Teil zu bezahlen, und die Rechnung noch vor deren Fälligkeit schriftlich zu beanstanden, und die Anwendung der versprochenen Bedingungen zu einzufordern.
Wer jedoch zu einem anderen Anbieter gewechselt hat, kann dies nicht „ungeschehen“ machen: ein erneuter Wechsel wird erneute Aktivierungskosten mit sich bringen.

Werbeanrufe abstellen
Wer sich von den Werbeanrufen gestört fühlt, sollte die eigene Festnetz-Nummer ins Verzeichnis der Einsprüche (Registro delle Opposizioni) eintragen lassen: die dort vermerkten Nummern dürfen nicht mehr zu Werbezwecken angerufen werden.
Und: Bei jeder Vertragsunterschrift wird man nach der Zustimmung zur Datenverarbeitung gefragt. Wichtig: die Zustimmung zur Verarbeitung im Sinne des Vertragszwecks (also z.B. für den Abschluss eines Handyvertrags) muss getrennt von der Zustimmung zur Verarbeitung für Marketingzwecke abgefragt werden. Tipp: kontrollieren Sie bereits abgeschlossene Verträge nach dieser Zustimmung. Falls diese erteilt wurde, kann Sie jederzeit wieder entzogen werden, ohne dass dies den Vertrag an sich irgendwie beeinflusst!

Und nicht vergessen: ein höfliches „Nein, danke“ und auflegen als Sofort-Maßnahme hilft gegen jeden Telefonverkauf.