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

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Einseitige Vertragsänderungen im Telefoniebereich?

Fri, 03/24/2023 - 09:58

Vorsicht vor Täuschung!

Die VZS: Jede Vertragsänderung muss immer schriftlich mitgeteilt werden!

Der Verbraucherzentrale Südtirol werden immer mehr Fälle von Verbraucher:innen gemeldet, die mit einer ganz bestimmten Masche der Telefonanbietern aufsitzen. Sie erhalten angeblich einen Anruf "von ihrem eigenen Anbieter", der über eine bevorstehende Vertragsänderung oder das Auslaufen des aktuell aktiven Tarifs informiert und daher zum Anbieterwechsel rät. Aber: wer anruft, ist nicht der echte eigene Anbieter, sondern ein anderer Anbieter auf Kundenfang.

In letzter Zeit haben mehrere Verbraucher:innen behauptet, sie seien telefonisch von einem Telefonanbieter kontaktiert worden, der sich als Mitarbeiter der Telefongesellschaft ausgab, bei der der Nutzer Kunde ist, und der eine baldige einseitige Vertragsänderung ankündigte. Den Angaben zufolge hätte diese angebliche Vertragsänderung Erhöhungen von 10 bis 20 Euro pro Monat ausgemacht und für die Nutzer sehr unangenehm sein können. Dank dieser Aussage, und insbesondere angesichts der derzeitigen Krise, die bereits durch ständige Erhöhungen bedingt ist, sollten die Nutzer somit zu einem Anbieterwechsel überredet werden. Kurz darauf wäre dann pünktlich ein Anruf eines anderen Telefonanbieters eingetroffen, der dem Nutzer "zufällig" ein vorteilhaftes Angebot unterbreitet, insbesondere im Hinblick auf dem vorgesehenen Tarifwechsel. In einigen Fällen hätte sich der erste Anbieter sogar die Mühe gemacht, die Kontaktdaten des Nutzers an den derzeit "günstigeren" Anbieter weiterzuleiten.

Doch geht hier alles mit rechten Dingen zu? In den letzten Jahren haben sich einseitige Vertragsänderungen von Telefonanbietern zu einem echten Trend entwickelt. Es ist heute fast unmöglich, ein Angebot, sei es im Bereich der Festnetztelefonie oder des Mobilfunks, über einen längeren Zeitraum unverändert zu halten, da Vertragsänderungen mit einer Erhöhung der Grundgebühr regelmäßig vorkommen. Die Frage, die uns zunehmend gestellt wird, lautet: Ist das

rechtens? Grundsätzlich lautet die Antwort: Ja, Telefonanbieter können Verträge einseitig ändern - allerdings mit einer schriftlichen Vorankündigung von mindestens 30 Tagen und mit der Möglichkeit, den Vertrag kostenlos zu kündigen oder innerhalb von 60 Tagen nach der Vorankündigung zu einem anderen Anbieter zu wechseln! Dies ist vom Artikel 98-septies decies Absatz 5 des Gesetzes über elektronische Kommunikation geregelt.

Dabei wird das ganze komplizierter, wenn Ratenzahlungen mit im Spiel sind. Im Falle der Nichtannahme der Vertragsänderungen müssen Nutzer bei vorzeitiger Kündigung weder Deaktivierungskosten noch Pönale zahlen. Wenn jedoch der Kauf von Produkten wie Modems, Mobiltelefonen, mobilen WLAN-Routern oder einfache Aktivierungskosten mit dem Vertrag verbunden sind, werden diese Kosten fällig. Hierbei handelt es sich oft um sehr hohe Beträge, die in der Regel auf 24/36/48 Raten aufgeteilt werden. Wenn der Vertrag erst seit kurzem unterschrieben wurde und noch viele Raten anstehen, tendiert man dazu, die Vertragsänderung zu akzeptieren, um den hohen Betrag der ausstehenden Raten nicht in einer einzigen Rate zahlen zu müssen oder um nicht über viele Monate hinweg Ratenzahlungen für ein nicht mehr aktives Angebot leisten zu müssen, insbesondere wenn inzwischen ein günstigeres Angebot angenommen wurde. Jede Art von Änderung muss jedoch, wie erwähnt, dem Nutzer schriftlich mitgeteilt werden.

Anrufe von angeblichen Telefonanbietern, die uns mitteilen, dass Vertragsänderungen bevorstehen oder dass unser Vertrag ausläuft, sind daher mit größter Skepsis zu betrachten! Oft wird man aber erst viel später auf den Betrug aufmerksam, nämlich erst dann, wenn bereits ein Anbieterwechsel stattgefunden und der bisherige Anbieter alle Stornokosten und Restraten in Rechnung gestellt hat. Zu diesem Zeitpunkt ist es dann sehr schwierig, wenn nicht gar unmöglich, einen Anspruch geltend zu machen, denn es sehr schwierig nachzuweisen, wie das Ganze vor sich gegangen ist. Der Rücktritt vom Vertrag mit dem neuen Anbieter kann sich ebenfalls als schwierig erweisen, da durch die Zustimmung zur Aktivierung bereits innerhalb der ersten 14 Tage (der Frist für den Rücktritt von Fernabsatzverträgen) der Vertrag bereits in Gang gesetzt wird, und selbst bei Absendung des Rücktrittsschreiben es häufig vorkommt, dass der neue Anbieter in der Zwischenzeit den Dienst aktiviert und damit den Anschluss beim alten Anbieter gekündigt hat, was natürlich die Verrechnung aller Beträge mit sich zieht. Natürlich kann man immer noch von einem solchen Vertrag zurücktreten, aber in diesem Fall muss man zum vorherigen Anbieter "zurückkehren", indem man einen neuen Vertrag aktiviert.

Die VZS fordert daher alle Nutzer auf, auf solche Anrufe zu achten und sie der VZS, ihren Anbieter, den zuständigen Behörden und der Postpolizei zu melden.

Für weitere Informationen steht Ihnen die Beratungsstelle der VZS für Telefonie unter der Telefonnummer 0471-975597 zur Verfügung.