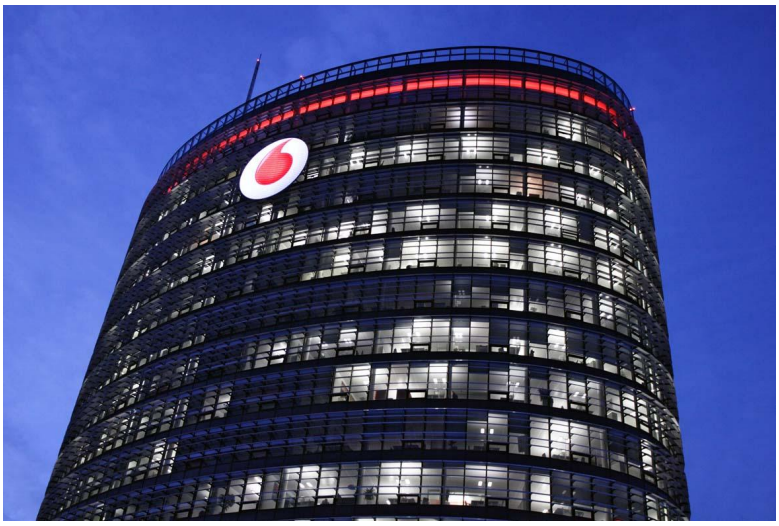
Immer wieder untergeschobene Verträge von Vodafone

Regelmäßig melden sich Menschen bei uns, denen Vodafone Auftragsbestätigungen über Leistungen geschickt hat, die sie gar nicht haben wollten. Wir sind schon mehrfach gegen das Unternehmen vorgegangen. Aktueller Fall: der Vodafone-Tarif GigaZuhause 50 DSL.



© iStock.com/Dejvice6

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist bereits mehrfach erfolgreich gegen die Vodafone GmbH vorgegangen und hat Verfahren wegen untergeschobener Verträge angestoßen.

2. Der Telekommunikationsanbieter darf nach Abmahnungen und Gerichtsurteilen Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht mehr den Abschluss von Verträgen über bestimmte Produkte oder Dienstleistungen bestätigen, wenn diese gar nicht bestellt wurden.
3. Verstößt Vodafone gegen die Auflagen, werden Vertragsstrafen oder Ordnungsgelder fällig.
4. Betroffene, die wegen untergeschobener Verträge Ärger mit Vodafone haben, können der Verbraucherzentrale Hamburg ihre Erfahrungen schildern.
5. Wer in der Auseinandersetzung mit Vodafone nicht weiterkommt, kann sich von der Verbraucherzentrale beraten lassen. Beratungstermin vereinbaren

Stand: 26.08.2024

Wer nichts bestellt, darf auch nicht zur Kasse gebeten werden! Das ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit, doch nicht alle Unternehmen halten sich daran. Zum Beispiel Vodafone.

Uns erreichen regelmäßig Beschwerden von Betroffenen, die Zeit und Nerven investieren müssen, um sich gegen Rechnungen von Vodafone zu wehren, für die es keine Vertragsgrundlage gibt. Denn sie haben die Produkte gar nicht bestellt. Schon mehrfach sind wir mit Abmahnungen oder Klagen gegen das Unternehmen vorgegangen. Dabei ging es um die folgenden Vodafone-Produkte:

- GigaZuhause 50 DSL
- GigaMobil S mit Basic Phone
- Vodafone CableMax 1000
- Red Internet & Phone Cable und/oder Vodafone Sicherheitspaket
- Vodafone Giga TV App
- Vodafone TV Connect
- Vodafone GigaTV, inklusive HD Premium Cable
- Kabel Digital

- Video Select

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Wenn man Sie auch überrumpelt hat oder Ihnen ein anderer Vertrag untergeschoben wurde, informieren Sie uns. Schildern Sie uns Ihren Fall gerne über unser Missstand-melden-Formular. Verstößt Vodafone gegen gerichtliche Auflagen können wir Ordnungsgelder oder Vertragsstrafen beantragen.

Auftragsbestätigung ohne Kontakt zu Vodafone

Manchmal flattern die Auftragsbestätigungen ins Haus, ohne dass die Betroffenen mit Vodafone telefoniert, gemailt oder auf anderem Wege Kontakt hatten.

Vodafone CableMax 1000

Frau L. ist Kundin bei Vodafone und hat mit dem Unternehmen einen Vertrag über einen Festnetztelefon- und Internetanschluss, für den sie monatlich 39,99 Euro zahlt. Der Vertrag von Frau L. läuft noch bis Mitte September 2022. Am 1. Juni 2022 erhält sie von Vodafone aus dem Nichts per E-Mail eine Auftragsbestätigung für das Produkt „Vodafone CableMax 1000“ (das sie bereits hat) mit einer Laufzeit von 24 Monaten. Dabei hatte Frau L. weder mit Mitarbeitenden ihres Telekommunikationsanbieters telefoniert noch persönlich oder schriftlich Kontakt zum Unternehmen aufgenommen – und schon gar nicht um eine Vertragsverlängerung gebeten. Doch nun soll sie binnen zwei Jahren rund 960 Euro für einen neuen alten Anschluss zahlen, den sie gar nicht haben will – allerdings ohne Router. Den möchte man ihr nicht mehr zur Verfügung stellen.

Vodafone wollte wohl Nägel mit Köpfen machen und hat versucht, Frau L. einen Vertrag für den gleichen Tarif unterzuschieben. Wir sind mit einer Abmahnung dagegen vorgegangen. Bestätigt Vodafone künftig wahrheitswidrig den Abschuss von Verträgen über das Produkte „Vodafone CableMax 1000“, wird eine Vertragsstrafe fällig.

Auftragsbestätigung nach Hotline-Telefonat

Viele vermeintliche Vertragsabschlüsse kommen zustande, nachdem ein Telefonat mit der Service-Hotline von Vodafone stattgefunden hat.

GigaZuhause 50 DSL

Ein Sohn wollte im Namen seiner Mutter über die Service-Hotline von Vodafone herausfinden, welche Rufnummern unter ihrem Anschluss registriert sind und an welche Faxnummer eine Kündigung geschickt werden kann. Diese Informationen waren nötig, um zu einem anderen Telefonanbieter zu wechseln. Über Vertragsänderungen oder Neuabschlüsse mit Vodafone wurde während des Telefonats nicht gesprochen.

Dennoch erhielt die Anschlussinhaberin unmittelbar nach dem Telefongespräch ihres Sohnes zahlreiche E-Mails und eine Vertragszusammenfassung für den Vodafone-Tarif „GigaZuhause 50 DSL“ mit einer Telefon- und Internet-Flatrate. Die Verbraucherin bestätigte diese nicht und erklärte umgehend schriftlich ihren Widerruf. Vodafone teilte ihr daraufhin mit, dass der Vertrag erst nach Ablauf der Mindestlaufzeit von 24 Monaten enden würde. Sie sollte also rund 690 Euro für eine Leistung zahlen, die sie nie bestellt hatte.

Vodafone TV Connect und Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable

Als Mitte Februar 2019 ein von Vodafone Kabel Deutschland beauftragter Mitarbeiter unangemeldet an der Haustür einer Hamburger Wohngemeinschaft klingelte, begannen die Probleme mit Vodafone. Weil sie es seltsam fanden, dass jemand ihre Kabelbuchse vermessen wollte, ohne vorab einen Termin vereinbart zu haben, wiesen sie den Servicetechniker ab und ließen ihn nicht in ihre Wohnung.

Nur fünf Minuten später erhielt einer der WG-Bewohner eine E-Mail von Vodafone Kabel Deutschland, in der man ihm mitteilte, dass seine Bestellung eingetroffen sei. Kurze Zeit später folgte eine schriftliche Auftragsbestätigung über die Produkte „Vodafone TV Connect“ und „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“ zum Preis von 29,99 Euro pro Monat zuzüglich einem einmaligen Bereitstellungsentgelt in Höhe von 49,99 Euro.

Wir haben Vodafone deswegen abgemahnt. Bestätigt das Unternehmen künftig wahrheitswidrig den Abschuss von Verträgen über die Produkte „Vodafone TV Connect“ oder „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“, wird eine Vertragsstrafe fällig.

GUT ZU WISSEN

Eigentlich sind Verbraucherinnen und Verbraucher bei Erhalt einer Bestätigung über einen nicht bestehenden Vertrag gar nicht verpflichtet, tätig zu werden. Viele Anbieter meinen aber, dass ein Vertrag automatisch als abgeschlossen gilt, wenn auf eine als E-Mail verschickte Bestätigung keine Reaktion erfolgt. Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie, wenn Sie in der Auseinandersetzung mit Vodafone nicht weiterkommen. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

Vodafone Giga TV App

Mit der Frage nach einem Retourenschein für die Rücksendung eines gebrauchten Routers begann der Ärger für eine Verbraucherin, die ihren zweijährigen DSL-Vertrag bei Vodafone fristgerecht gekündigt hatte. Zwei Tage nach dem Anruf bei der Kunden-Hotline erhielt sie einen Brief von Vodafone mit einer Auftragsbestätigung über die „Vodafone Giga TV App“. Sie sollte nun für 9,99 Euro pro Monat Filme und Serien ihrer Lieblingssender auch auf ihrem Smartphone oder Tablet schauen können. Vertragsbeginn war der Tag des Telefonats mit der Hotline. Über die App und einen damit verbundenen Vertragsabschluss hatte der Service-Mitarbeiter im Callcenter jedoch nie mit der Kundin gesprochen.

Das Landgericht München I untersagte Vodafone am 3. März 2020 (Az. 17 HK O 15392/19), Verbraucherinnen und Verbrauchern den Abschluss eines Vertrags über das Produkt „Vodafone Giga TV App“ zu bestätigen, wenn diese die App gar nicht bestellt hatten. Verstößt das Unternehmen gegen das Anerkenntnisurteil kann ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro fällig werden.

Red Internet & Phone Cable mit Vodafone Sicherheitspaket

Herr H. (der eigentlich nur einen Kabelanschluss bei Vodafone Kabel Deutschland hatte) rief bei der Vodafone-Hotline an, da er Prepaid-Karten für seine Kinder bestellen wollte und beim Online-Bestellprozess Probleme aufgetreten waren. In einem kurzen Gespräch bot man ihm den Abschluss eines Telefon- und Internetvertrags an. Dies lehnte Herr H. gegenüber dem Call-Center-Agenten ausdrücklich ab. Doch schon kurze Zeit später erhielt er den Anruf einer Firma, die einen Termin für die Installation des Internetanschlusses vereinbaren wollte. Er fiel aus allen Wolken und informierte uns. Vorsorglich präsentierte Vodafone einen Mitschnitt des Call-Center-Gesprächs, um die Bestellung des Festnetz-und Internetanschlusses („Red Internet & Phone Cable“ mit „Vodafone Sicherheitspaket“) zu belegen.

Da das Gespräch nach Auffassung von Herrn H. und auch unserer Meinung nach simuliert war, haben wir Klage erhoben und vor dem Landgericht München I gewonnen. Vodafone wurde verurteilt, den Abschluss des entsprechenden Telefon- und Internetanschlusses nicht mehr ohne vorliegende Bestellung zu bestätigen (Urteil vom 3. November 2020, Az. 1 HK O 14157/19). Das Urteil ist rechtskräftig. Dennoch konnten wir Vodafone in den zurückliegenden Monaten insgesamt elf Verstöße gegen das im Jahr 2020 erlassene Urteil nachweisen. Für alle Fälle hat das Landgericht München I auf unseren Antrag hin Ordnungsgelder verhängt. Insgesamt 51.000 Euro musste das Unternehmen zahlen. Angesichts der Wiederholungsfälle gehen wir davon aus, dass zukünftig höhere Strafsummen fällig werden. Das Geld geht an die Staatskasse.

GigaMobil S mit Basic Phone

Nach einer Werbe-Mail von Vodafone rief Frau S. im Callcenter des Telefonanbieters an und ließ sich die Konditionen eines speziell beworbenen Handy-Tarifs genauer erläutern. Als sie darum bat, die genauen Informationen auch per E-Mail zugeschickt zu bekommen, sagte man ihr, dass dies nicht möglich wäre. Sie teilte dem Callcenter-Mitarbeiter von Vodafone daraufhin mit, dass sie das Angebot interessant fände, es aber überdenken müsse und sich in ein oder zwei Tagen diesbezüglich noch einmal melden würde. Doch nur kurze Zeit später bestätigte Vodafone Frau S. den Abschluss eines Vertrags über das Produkt GigaMobil S mit Basic Phone und sie erhielt per E-Mail eine Vertragszusammenfassung. Einige Monate danach ließ Vodafone sogar noch ein Päckchen zustellen, das wohl ein Handy enthielt. Frau S. gab dieses ungeöffnet in einem Vodafone-Shop ab.

Im Oktober 2022 haben wir die Vodafone GmbH wegen dieser unzumutbaren Belästigung abgemahnt und auf Unterlassung in Anspruch genommen. Ende November 2022 unterzeichnete das Unternehmen eine entsprechende Unterlassungserklärung. Schiebt Vodafone Verbraucherinnen und Verbrauchern nun erneut das Produkt GigaMobil S mit Basic Phone ohne Bestellung unter, muss der Telekommunikationskonzern eine Vertragsstrafe zahlen.

Kabel Digital und/oder Video Select

Herr K. hatte seinen DSL-Vertrags bei Vodafone wegen eines Umzugs kündigen müssen. Weil er dachte, dass noch Fragen im Zusammenhang mit seiner Kündigung zu klären seien, rief er die Service-Hotline nach einem verpassten Anruf zurück.

Im Telefongespräch ging der Mitarbeiter des Vodafone Kundenservice jedoch nicht auf die Kündigung von Herrn K. ein, sondern bewarb vor allem ausgewählte Produkte. Obwohl Herr K. während des Telefonats deutlich machte, dass seinerseits kein Interesse mehr an Produkten des Telekommunikationsanbieters bestand, erhielt er kurz nach Ende des Telefonats eine E-Mail mit der Überschrift „Ihre Bestellung haben wir bekommen“. Am Tag darauf folgte die Mitteilung, ein neues Gerät sei unterwegs. Später wurden Rechnungen über die Produkte „Kabel Digital“ und „Video Select“ zugestellt und die entsprechenden Entgelte von Herrn K.s Konto abgebucht.

Aufgrund der Schilderung von Herrn K. haben wir die Vodafone Kabel Deutschland GmbH abgemahnt – und anschließend, da die geforderte Unterlassungserklärung ausblieb, Klage beim Landgericht München I eingereicht. Das Gericht hat unsere Auffassung bestätigt und verurteilte Vodafone Kabel Deutschland am 9. August 2018 (Az. 17 HK O 301/18), es zu unterlassen, den Abschluss eines Vertrags über das Produkt „Kabel Digital“ und/oder „Video Select“ zu bestätigen und/oder Entgelte für diese Produkte in Rechnung zu stellen, wenn keine entsprechende Bestellung vorliegt. Verstößt das Unternehmen gegen das Urteil des Landgerichts kann ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro fällig werden.

UNSER ANGEBOT

Wenn Sie ähnlichen Ärger mit der Vodafone Deutschland GmbH oder anderen Unternehmen der Telekommunikationsbranche haben – und Ihnen ein Vertrag untergeschoben wurde, schildern Sie uns Ihren Fall über unser Missstand-melden-Formular. Wenn Sie Fragen zu diesem Sachverhalt haben oder unabhängigen Rat brauchen, nutzen Sie unser Beratungsangebot. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/immer-wieder-untergeschobene-vertraege-von-vodafone