

Immer wieder Ärger mit Vodafone Kabel Deutschland

Regelmäßig melden uns Verbraucher, dass Vodafone Kabel Deutschland ihnen Auftragsbestätigungen über Leistungen geschickt hat, die sie gar nicht haben wollten. Wir sind schon mehrmals gegen das Unternehmen vorgegangen. Nun gab es wieder ein Gerichtsurteil. Hatten Sie auch Ärger mit Vodafone? Informieren Sie uns!



© rcfotostock - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist erneut erfolgreich gegen die Vodafone Kabel Deutschland GmbH vorgegangen. Es sind bereits vier Verfahren wegen

untergeschobener Verträge, die in kurzer Zeit gegen Vodafone angestoßen wurden.

2. Das Unternehmen darf nach Abmahnungen und Gerichtsurteilen Verbrauchern nicht mehr den Abschluss von Verträgen über bestimmte Produkte bestätigen, wenn diese gar nicht bestellt wurden. Das betrifft: „Vodafone Giga TV App“, „Vodafone TV Connect“, „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“ sowie „Kabel Digital“ und „Video Select“.
3. Verstößt Vodafone Kabel Deutschland gegen die Auflagen, werden hohe Vertragsstrafen oder Ordnungsgelder fällig.
4. Betroffene, die wegen untergeschobener Verträge Ärger mit Vodafone haben, können der Verbraucherzentrale ihre Erfahrungen schildern.

Stand: 15.05.2020

Die Vodafone Kabel Deutschland GmbH darf keine Auftragsbestätigungen mehr über bestimmte Produkte an Verbraucher verschicken, wenn diese die Leistungen nicht bestellt haben. Was eigentlich nach einer Selbstverständlichkeit klingt, müssen wir immer wieder mit Abmahnungen oder Gerichtsverfahren durchsetzen. Um diese Produkte von Vodafone Kabel Deutschland geht es:

- **Vodafone TV Connect**
- **Vodafone GigaTV, inklusive HD Premium Cable**
- **Kabel Digital**
- **Video Select**
- **Vodafone Giga TV App (neues Urteil)**
- **Internet- und Festnetzanschluss**

Vertrag nach Besuch des Servicetechnikers

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.

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

Auftragsbestätigung nach Kündigung

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

Im Telefongespräch bewarb der Mitarbeiter des Vodafone Kundenservice jedoch ausgewählte Produkte, auf die Kündigung von Herrn K. ging er nicht ein. Obwohl Herr K. während des Telefonats deutlich machte, dass seinerseits kein Interesse mehr an Produkten von Vodafone Kabel Deutschland besteht, 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, Verbrauchern den Abschluss eines Vertrags über das Produkt „Kabel Digital“ und/oder „Video Select“ zu bestätigen und/oder dem Verbraucher Entgelte für diese Produkte in Rechnung zu stellen, wenn keine

entsprechende Bestellung des Verbrauchers vorliegt. Verstößt das Unternehmen gegen das Urteil des Landgerichts kann ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro fällig werden.

Auftragsbestätigung nach Hotline-Telefonat

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 nun am 3. März 2020 ([Az. 17 HK O 15392/19](#)), Verbrauchern den Abschluss eines Vertrags über das Produkt „Vodafone Giga TV App“ zu bestätigen, wenn diese die App gar nicht bestellt haben. Verstößt das Unternehmen gegen das Anerkenntnisurteil kann ebenfalls ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro fällig werden.

Herr H. (der eigentlich nur einen Kabelanschluss bei Vodafone Kabel Deutschland hat) 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. ausdrücklich ab. Doch schon einen Tag später erhielt er einen Anruf einer Firma, die einen Termin für die Installation eines neuen Kabel-Routers vereinbaren wollte und kurz darauf flatterte mit der Post eine Auftragsbestätigung über einen „**Vodafone Internet- und Telefonanschluss**“ ins Haus.

Auch im Fall von Herrn H. haben wir Klage eingereicht, nachdem Vodafone keine Unterlassungserklärung abgeben wollte. Das Verfahren läuft noch.

Immer wieder Ärger wegen Auftragsbestätigungen

Wir meinen: Wer nichts bestellt, darf auch nicht zur Kasse gebeten werden. Das ist

eigentlich eine Selbstverständlichkeit, doch nicht alle Unternehmen halten sich daran.

Uns erreichen regelmäßig Beschwerden von Betroffenen, die Zeit und Nerven investieren müssen, um sich gegen Rechnungen zu wehren, für die es keine Vertragsgrundlage gibt. Denn eigentlich sind 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.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS

Wenn Sie ähnlichen Ärger mit Vodafone Kabel Deutschland oder anderen Unternehmen der Telekommunikationsbranche haben – und Ihnen ein Vertrag untergeschoben wurde, schildern Sie uns Ihren Fall gerne über unser **[Beschwerdeformular unter www.vzhh.de/misstand-melden](https://www.vzhh.de/misstand-melden)**

Wenn Sie Fragen zu diesem Sachverhalt haben oder unabhängigen Rat brauchen, nutzen Sie unser Beratungsangebot (siehe unten).

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/immer-wieder-aerger-vodafone-kabel-deutschland>