Verbraucherzentrale
Hamburg

Vertragsfalle Handy-Shop: So schützen Sie sich vor teuren Mobilfunkverträgen

Immer wieder beschweren sich Verbraucherinnen und Verbraucher über die Vertriebsmethoden von Handy-Shops bei uns. Wer nicht in eine Kostenfalle tappen will, sollte einige wichtige Grundregeln beachten. Mit kostenlosem Musterbrief zur Kündigung unliebsamer Mobilfunkverträge.

© iStock.com/dusanpetkovic

- *„Das Tablet hat der Verkäufer mir doch geschenkt. Warum wird jetzt monatlich Geld für einen zweiten Vertrag von meinem Konto abgebucht?“*
- *„Der Shopmitarbeiter hat versprochen, den Mobilfunkvertrag bei meinem alten Anbieter zu kündigen. Nun soll ich monatlich für meinen alten und meinen neuen Vertrag zahlen. Das verstehe ich nicht.“*
- *„Ich habe den Vertrag gleich nach zwei Tagen widerrufen. Der Anbieter besteht auf 24 Monate Vertragslaufzeit. Das kann doch nicht sein!“*

Stand: 23.07.2025

Täglich erreichen uns Beschwerden von verärgerten Verbraucherinnen und Verbrauchern, die nach einem Besuch im Handy-Shop eine böse Überraschung erleben: Statt Ersparnis drohen hohe Zusatzkosten und lange Vertragsbindungen. Wenn Sie solche Fallstricke vermeiden möchten, sollten Sie unsere Tipps beherzigen.

---

1. Kein Widerrufsrecht bei Vertragsabschluss im Handy-Shop

Völlig egal, was der nette Mitarbeiter oder die freundliche Mitarbeiterin des Handy-Shops Ihnen erzählt: Bei Vertragsabschlüssen im stationären Handel – also direkt vor Ort im Ladengeschäft – haben Sie **kein gesetzliches Widerrufsrecht**. Sobald Sie einen Vertrag unterschrieben haben, sind Sie daran gebunden – und zwar in der Regel für mindestens 24 Monate.

Unser Rat: Unterschreiben Sie daher nur, wenn Sie sich sicher sind, dass Sie genau diesen Vertrag auch wirklich möchten.

---

2. Vertragszusammenfassung und schriftliche Bestätigung verlangen

Seit Ende 2021 ist das Personal des Shops verpflichtet, Ihnen **vor Abschluss** eines Vertrags eine Vertragszusammenfassung mit den wichtigsten Vertragsbestandteilen wie Name des Vertragspartners, Laufzeit, Leistungsumfang, monatliches Entgelt zur Verfügung zu stellen. Erfolgt das nicht, können Sie einen Anspruch auf Stornierung des Vertrages haben.

Dennoch unser dringender Tipp: Lassen Sie sich zusätzlich vom Personal des Handy-Shops oder Ladengeschäfts die wichtigsten Punkte schriftlich bestätigen, unterschreiben und abstempeln. Dazu gehören:

- das monatliche Entgelt
- das Datenvolumen bzw. die Flatrate
- vereinbarte Rabatte
- die Anschlusskosten

Mit dem unterzeichneten Aufschrieb haben Sie später einen Beweis für die vertragliche Vereinbarung in der Hand.

---

3. Nichts ohne genaue Prüfung unterschreiben

Lesen Sie sich den Vertrag genau durch, bevor Sie ihn unterschreiben. Üblicherweise braucht der Vertrag nur **eine** Unterschrift. Werden Sie zu mehreren Unterschriften aufgefordert, prüfen Sie genau, was Sie unterschreiben sollen. Es könnte sich um zusätzliche Verträge handeln, die Sie gar nicht abschließen wollen.

Noch besser: Nehmen Sie die Unterlagen mit nach Hause, lesen Sie alles in Ruhe und unterschreiben sie erst dann. Besteht man auf eine sofortige Unterschrift, sollten Sie den Laden verlassen und sich an einen anderen Shop-Betreiber wenden – oder lieber online einen Vertrag abschließen.

---

4. Doppelte Kosten bei Wechsel des Mobilfunkanbieters

Sind Sie mit Ihrem aktuellen Mobilfunkvertrag unzufrieden und bietet Ihnen der Handy-Shop ein vermeintlich besseres Angebot bei einem anderen Telekommunikationsunternehmen, bedenken Sie: Ein neuer Vertrag bedeutet nicht automatisch das Ende Ihres alten Vertrags.

Konkret: Sie zahlen dann zwei Verträge parallel – bis Sie den alten Vertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit kündigen können.

Musterbrief

Unser Online-Service für Musterbriefe hilft Ihnen, ein passendes Schreiben aufzusetzen, mit dem Sie Ihren Mobilfunkvertrag direkt beim Anbieter kündigen können.

Anschreiben erstellen

---

5. Immer direkt beim Anbieter und per Einschreiben kündigen

Probleme bei der Kündigung treten häufig auf, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher den Shop aufsuchen, um ihren Vertrag zu kündigen. Wird die Kündigung nicht oder

verspätet weitergeleitet, verlängert sich der Vertrag automatisch.

Unser Tipp: Kündigen Sie immer direkt beim Mobilfunkanbieter – am besten schriftlich und per Einschreiben.

---

6. Vertragsunterlagen anfordern und sofort handeln

Will ein Mobilfunkanbieter Geld von Ihnen, obwohl Sie gar keinen Vertrag mit ihm geschlossen haben, fordern Sie zunächst die Vertragsunterlagen an. Ist die Unterschrift nicht von Ihnen, gilt:

- Zahlen Sie nicht.
- Erstatten Sie Strafanzeige bei der Polizei.

UNSER ANGEBOT

Haben Sie auch Ärger mit einem Telefonvertrag? Wurde Ihnen etwas untergeschoben, das Sie gar nicht haben wollten? Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie gerne. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/vertragsfalle-handy-shop-so-schuetzen-sie-sich-vor-teuren-mobilfunkvertraegen