Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 29. Oktober 2019

Immer wieder Ärger mit Handyshops

Neuer Online-Service hilft bei der Kündigung von Mobilfunkverträgen

Rund jeder Dritte gibt an, innerhalb der letzten drei Jahre Ärger mit einem Internet-, Festnetz- oder Mobilfunkvertrag gehabt zu haben. So das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage. Bei der Verbraucherzentrale Hamburg beschweren sich Verbraucherinnen und Verbraucher vor allem über die Vertriebsmethoden von Handyshops. Insbesondere bei der Kündigung von Verträgen lauern Fallstricke. Mit einem kostenlosen Online-Service für Musterbriefe können Betroffene unliebsame Verträge nun einfacher direkt beim Anbieter kündigen. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz fördert das innovative Projekt.

Kündigung im Handyshop oft ein Problem

„Gerade ältere Menschen oder Verbraucher, die noch nicht lange in Deutschland leben, gehen oft in einen Handyladen, um ihre Kündigung zu erklären“, berichtet Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Geben die Mitarbeiter des Shops die Kündigung nicht oder zu spät weiter, verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr. Die Betroffenen können den rechtzeitigen Eingang des Kündigungsschreibens beim Anbieter meist nicht nachweisen.“ Verbraucher, die im Vertrauen auf die Kündigung schon einen neuen Vertrag im Laden abgeschlossen haben, müssen dann über viele Monate doppelt zahlen.

Neuer Online-Service der Verbraucherzentralen

Um Ratsuchende vor Fallen bei der Kündigung zu schützen, bietet die Verbraucherzentrale Hamburg ab sofort einen kostenlosen Online-Service zur Erstellung eines individuellen Kündigungsschreibens für Mobilfunkverträge an. Die Adressen der fünf größten Anbieter sind bereits hinterlegt. „Das Schreiben einfach mit den persönlichen Informationen befüllen, ausdrucken, unterzeichnen und per

Einwurfeinschreiben an das Mobilfunkunternehmen versenden. Einfacher geht es nicht!“, freut sich Rehberg.

Neben dem Musterbrief zur Kündigung von Handyverträgen bietet die Verbraucherzentrale Hamburg auch für Beschwerdeschreiben im Zusammenhang mit Vertrags- oder Tarifänderungen, denen Kunden am Telefon zugestimmt haben sollen, sowie zu langsamen Internetgeschwindigkeiten individualisierte Textvorlagen an.

Der Online-Service zum Erstellen eines Kündigungsschreibens sowie Tipps zum Smartphonekauf und Vertragsschluss im Handyshop sind veröffentlicht auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg:

- https://www.vzhh.de/musterbrief-kuendigung-eines-mobilfunkvertrags
- https://www.vzhh.de/probleme-handyshop

Die genannten Zahlen wurden im Rahmen einer online durchgeführten bevölkerungsrepräsentativen Mehrthemenumfrage durch das Umfrageinstitut GfK erhoben (GfK eBUS). Befragt wurden in der Bundesrepublik Deutschland im Zeitraum vom 10. bis 14. Juli 2019 insgesamt 1.001 deutschsprachige Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren.

Das Angebot wurde unter Federführung der Verbraucherzentralen Brandenburg und Niedersachsen im bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ erstellt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/immer-wieder-aerger-handyshops