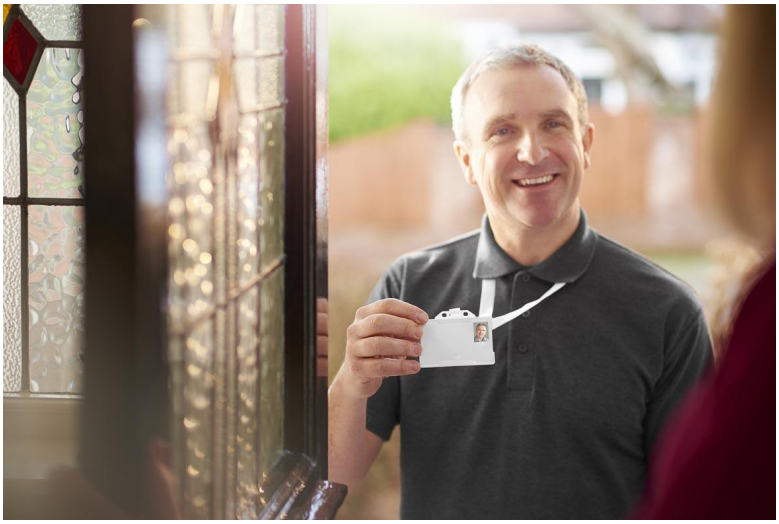
Verbraucherzentrale Hamburg

Vorsicht bei Geschäften an der Haustür!

Wenn erfahrene Vertreter auf unwissende Verbraucherinnen und Verbraucher treffen, kann es teuer werden. Lassen Sie sich nicht an der Haustür überrumpeln! Das sollten Sie wissen.



© iStock.com/sturti

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. An der Haustür geschlossene Verträge sind immer noch gang und gäbe in Deutschland.
2. Die sogenannten Außergeschäftsraumverträge lassen sich widerrufen.
3. Ob Highspeed-Internet, Heizung oder Handwerkerleistung, Verbraucherinnen und Verbraucher sollten niemals voreilig an der Haustür einen Vertrag unterschreiben.

4. Vertreter und Vertreterinnen nutzen den Überraschungseffekt aus und verlangen oft zu hohe Preise für ihre Dienste und Produkte.
5. Auch dubiose Anbieter klingeln an Haustüren und wollen abkassieren.

Stand: 04.06.2024

Ob eine Markise für die Terrasse, Kosmetikartikel oder spezielle Handwerkerleistungen – Haustürgeschäfte sind trotz Online-Handel weiterhin Alltag in Deutschland. Schließen Sie solche Verträge nicht voreilig ab, denn es kann teuer für Sie werden!

Preise und Leistungen vergleichen

Die wenigsten Menschen kommen auf die Idee, im Fachhandel Ware zu kaufen, ohne vorher einen Produktvergleich zu machen. Genau das passiert jedoch bei unangemeldeten Haustürgeschäften. Diese finden in Deutschland weiterhin täglich statt. Oft klingeln geschulte Vertreter, die darin geübt sind, den Überraschungseffekt auszunutzen. Dabei haben sie es besonders gerne auf ältere und alleinstehende Menschen abgesehen.

Das Problem: An der Haustür können Sie weder Preise noch Leistungen oder Verträge vergleichen. Zudem sind sie unvorbereitet, lassen sich in Ihrer vertrauten Umgebung beim netten Gespräch vielleicht eher zu einer unüberlegten Entscheidung hinreißen und schenken den Versprechungen, die man Ihnen macht, vielleicht eher Glauben.

Unser Rat: Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen und bewahren Sie einen kühlen Kopf! Auf der sicheren Seite sind Sie, wenn Sie Vertreter gar nicht erst in Ihre Wohnung lassen. Hat man Ihnen an der Haustür ein Angebot unterbreitet, besprechen Sie alles in Ruhe mit Ihrem Partner oder Ihrer Partnerin oder reden Sie mit jemandem aus der Nachbarschaft darüber. Teilweise hilft der zweite Blick eines Außenstehenden, die Leistung einzuordnen und den Preis zu bewerten. Bevor Sie Ihre Unterschrift unter einen Vertrag setzen, sollten Sie auf jeden Fall weitere Angebote einholen.

Außerdem: Keinesfalls sollten Sie auf einem Tablet unterschreiben, wenn Sie nicht hundertprozentig sehen, was Ihnen zur Unterschrift vorgelegt wird. Auch die

Auftragsbestätigung sollten Sie aufmerksam lesen, um langwierige Auseinandersetzungen zu vermeiden.

---

14 Tage lang Widerruf möglich

Wer an der Haustür überrumpelt wurde, kann den Vertragsschluss mit einem Widerruf rückgängig machen. Dafür haben Verbraucherinnen und Verbraucher bei angebotenen Dienstleistungen (zum Beispiel Verträge über DSL- oder Kabelprodukte) grundsätzlich 14 Tage ab Vertragsschluss bzw. bei Warenlieferungen 14 Tage ab Erhalt der Ware Zeit. Hat man keine Widerrufsbelehrung erhalten, ist das sogar noch länger möglich.

Wenn Sie einen Haustürvertrag rückgängig machen wollen, müssen Sie Ihren Widerruf gegenüber dem Vertragspartner erklären – am besten schriftlich als Einschreiben. Mit dem abgeschlossenen Vertrag erhalten Sie hierfür auch extra ein Widerrufsformular.

GUT ZU WISSEN

Im Gegensatz zum Einkauf im Ladengeschäft gibt es Verträge, die außerhalb der Geschäftsräume eines Unternehmern geschlossen werden. Dazu zählen nicht nur die Besuche von Vertretern an der Haustür, sondern auch ein Gespräch auf der Straße, in Einkaufszentren oder an anderen öffentlichen Orten ansprechen.

Betrüger unterwegs

Nicht nur seriöse Handwerksfirmen versuchen, beispielsweise Aufträge für Dachsanierungen oder den Austausch von Fenstern direkt an der Haustür zu bekommen, auch dubiose Anbieter wollen ein Stück vom Kuchen abbekommen. Wer solchen Betrügern einen Auftrag erteilt, soll später meist völlig überzogene Preise zahlen. Was zunächst nach einem Schnäppchen klang, wird zum finanziellen Super-GAU.

Eine ordentliche Rechnung sehen Betroffene in der Regel nicht, trotzdem sollen sie möglichst sofort in bar zahlen. Bedenken Sie: Niemand ist gezwungen, Preise oder

Zahlungsmodalitäten zu akzeptieren, die nicht vereinbart wurden. Sollte man Sie unter Druck setzen, holen Sie Nachbarn als Zeugen hinzu oder rufen Sie die Polizei.

Typische Angebote dieser Art sind beispielsweise die Reinigung von Terrassen, Teppichen oder Regenrinnen, Pflasterarbeiten und die Instandsetzung von Dächern.

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Wir sammeln Beschwerden zu Fällen unseriöser Dienstleister, die Verbraucherinnen und Verbraucher an der Haustür überrumpeln, und geben Hinweise an die Polizei und Ermittlungsbehörden weiter. Sagen Sie uns gerne Bescheid.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/vorsicht-bei-geschaeften-der-haustuer