Telefonkonzerne dürfen nicht mit Schufa drohen

Telefonanbieter dürfen nicht mit der Schufa drohen, wenn der Kunde die Forderung angezweifelt hat. Das hat sogar der Bundesgerichtshof bestätigt.



© rawpixel.com on Unsplash

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Unternehmen, wie beispielsweise Telekommunikationsanbieter, drohen säumigen Kunden gerne damit, sie an die Schufa zu melden.
2. Die Verbraucherzentrale ist deswegen erfolgreich gegen die Telefonkonzerne Vodafone, Telefónica (O2) und Primacall vorgegangen.

3. Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs müssen Unternehmen deutlich machen, dass sich ein Schufa-Vermerk durch das bloße Bestreiten einer Forderung abwenden lässt.

Stand: 19.03.2015

Bitte beachten Sie, dass dieser Artikel den Stand der Dinge zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wiedergibt.

Verbraucherinnen und Verbraucher mit negativen Einträgen bei der Schufa gelten als kreditunwürdig. Die Drohung von Firmen, säumige Kunden an die Schufa zu melden, ist daher oft sehr wirksam, um sie zur Zahlung zu bewegen – selbst wenn die Forderung unrechtmäßig ist. Vor allem Telekommunikationsanbieter drohen gerne mit einem negativen Eintrag bei der Schufa und anderen Auskunfteien, wie beispielsweise Creditreform oder Bürgel, sowie ähnlichen Formulierungen, um Geld einzutreiben. Doch eine derartige Praxis verstößt sehr häufig gegen geltendes Recht. Die Anbieter Vodafone, Telefónica (O2) und Primacall haben wir wegen ihres Vorgehens erfolgreich verklagt.

Daher gilt: Wer auf die Möglichkeit eines Eintrags bei der Schufa hinweist, muss deutlich machen, dass der Schufa-Vermerk durch bloßes Bestreiten der Forderung abgewendet werden kann.

Der Fall Vodafone

Kunden, die die Höhe ihrer Telefonrechnung bei Vodafone beanstandeten und die Zahlung verweigerten, teilte Unternehmen mit, dass es verpflichtet sei, den Zahlungsrückstand an die Schufa zu übermitteln. Zugleich wurde auf die Nachteile eines negativen Schufa-Eintrags hingewiesen. So schrieb Vodafone an seine Kundschaft: *„Die Vodafone D2 GmbH ist verpflichtet, die unbestrittene Forderung der Schufa mitzuteilen (...). Ein Schufa-Eintrag kann Sie bei Ihren finanziellen Angelegenheiten erheblich behindern."* Die Mahnungen wurden mit diesem Wortlaut verschickt, obwohl der Streit um die Rechnungsbeträge längst beigelegt war und Vodafone keine finanziellen Ansprüche mehr gegenüber seinen Kunden hatte.

Auf unsere Klage hin hatte das Oberlandesgericht Düsseldorf dem Telekommunikationskonzern Vodafone verboten, seinen Kunden trotz bestrittener Forderungen mit einem Schufa-Eintrag zu drohen (Urteil des Oberlandesgerichts Düsseldorf vom 9. Juli 2013, Az. I-20 U 102/12). Gegen das Düsseldorfer Urteil war Vodafone in die Revision zum Bundesgerichtshof (BGH) gegangen. Der BGH hat die Revision verworfen und uns Recht gegeben (Urteil vom 19. März 2015, Az. I ZR 157/13). Vodafone-Kunden, die ihre Telefonrechnung beanstanden, müssen also keine Schufa-Meldung mehr fürchten.

Der Fall Telefónica

Telefónica teilte einem Kunden, der seinen Vertrag fristlos gekündigt hatte, mit: *„Sollte kein Zahlungseingang über den gesamten offenen Betrag (Anm. d. Red. 60 Euro) erfolgen, kann dies zur Abgabe an ein externes Inkassobüro führen. Dies bedeutet für Sie erhebliche Mehrkosten (...) Zusätzlich werden Sie in dem Fall künftig keine weiteren Handyverträge, Kredite etc. abschließen können."*

Das Landgericht München I stärkte die Rechte von Verbrauchern und untersagte Telefónica, Kunden durch den Hinweis auf schwerwiegende Nachteile die zukünftigen Folgen der Abgabe an ein Inkassounternehmen zu erläutern (Versäumnisurteil vom 2. April 2014, Az. 37 O 27543/13, rechtskräftig).

Der Fall Primacall

Wegen einer ausstehenden Zahlung in Höhe von 8 Euro (!) drohte Primacall einem Kunden, seine Daten an eine Auskunftei zu übermitteln, falls dieser den Betrag nicht begleichen sollte. Wir haben das Unternehmen daraufhin abgemahnt. Nachdem die Abgabe zunächst verweigert wurde, erkannte das Unternehmen den Anspruch im gerichtlichen Verfahren an.

UNSER RAT

- Bestreiten Sie bei berechtigten Zweifeln die Forderung Ihres Telekommunikationsanbieters.

- Melden Sie sich bei uns, wenn Ihnen mit einem Schufa-Eintrag gedroht wurde oder Sie durch andere Formulierungen scheinbar eingeschüchtert werden sollen. Wir werden das betroffene Unternehmen abmahnen und auffordern, eine Unterlassungserklärung abzugeben.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/mahnungen-inkasso/telefonkonzerne-duerfen-nicht-schufa-drohen