Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 23. Juli 2025

Mobilfunkverträge besser online als im Handy-Shop abschließen

Verbraucherzentrale Hamburg erhält im ersten Halbjahr viele Beschwerden zu Vertragsabschlüssen im stationären Handel

Die Verbraucherzentrale Hamburg empfiehlt, Mobilfunkverträge möglichst nicht im stationären Handel, sondern online abzuschließen. Hintergrund sind anhaltende Beschwerden wegen Problemen mit Vertragsabschlüssen in Handy-Shops oder anderen Ladengeschäften.

Im ersten Halbjahr 2025 entfiel fast die Hälfte der von der Verbraucherzentrale Hamburg erfassten Verbraucherbeschwerden im Bereich Mobilfunk auf untergeschobene Verträge oder Verträge mit vom ursprünglichen Auftrag abweichenden Konditionen. Bei gut jeder zweiten Beschwerde zu einem untergeschobenen Vertrag gaben Verbraucherinnen und Verbraucher an, diesen in einem Ladengeschäft abgeschlossen zu haben. Bei Beschwerden wegen abweichender Konditionen fanden nach Auskunft der Betroffenen sogar drei von vier Vertragsschlüssen im stationären Handel statt.

Probleme beim Vertragsabschluss im Shop

„Auch wenn es sich nur um einzelne problematische Shops handelt, ist der Schaden für Verbraucherinnen und Verbraucher teils gravierend. Besonders betroffen sind Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, im fortgeschrittenen Alter oder mit psychischen Beeinträchtigungen“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg.

Betroffene berichten, dass ihnen im Laden mehrere Unterlagen zur Unterschrift vorgelegt wurden, ohne dass für sie erkennbar war, dass es sich dabei um zusätzliche

Mobilfunkverträge handelte. In der Folge sehen sie sich mit laufenden Zahlungsverpflichtungen konfrontiert. Die zusätzlichen monatlichen Kosten belasten viele von ihnen erheblich und führen manchmal sogar zur Zahlungsunfähigkeit.

„Trotzdem müssen sie oftmals für die Verträge aufkommen. Wer allein im Shop war und unterschrieben hat, kann später meist nicht nachweisen, dass er getäuscht wurde“, so Rehberg weiter.

Mehr Transparenz und Schutz beim Online-Abschluss

Die Verbraucherzentrale Hamburg empfiehlt deshalb, Mobilfunkverträge online abzuschließen. Nur bei einem Bruchteil der Beschwerden zu problematischen Handyverträgen gaben Ratsuchende diesen Vertriebsweg an. Verbraucherinnen und Verbrauchern steht beim Online-Abschluss ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen zu, das bei Vertragsunterzeichnungen im Laden nicht gilt. „So kann man sich in Ruhe über das Angebot informieren, die Konditionen prüfen und eine gute Entscheidung treffen“, erklärt Verbraucherschützerin Rehberg.

Unterstützung bei Problemen

Die Verbraucherzentrale Hamburg unterstützt Ratsuchende bei Ärger mit Mobilfunkverträgen. Weitere Informationen dazu und zum Beratungsangebot der Verbraucherschützer sind zu finden auf der Internetseite: **www.vzhh.de/handy-shop**.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/mobilfunkvertraege-besser-online-als-im-handy-shop-abschliessen