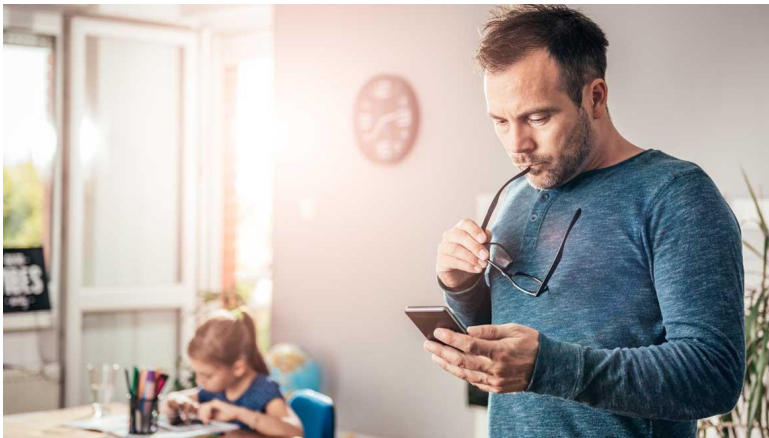


Mobilfunkverträge lieber nicht im Handy-Shop abschließen

Immer wieder landen Verbraucherinnen und Verbraucher ungewollt in teuren Mobilfunkverträgen – vor allem nach Besuchen in Handy-Shops. Wir raten daher: Mobilfunkverträge besser online abschließen.



© iStock.com/kerkezz

Stand: 20.04.2026

Mobilfunkverträge sollten Sie möglichst nicht im stationären Handel, sondern online abschließen. Warum? Seit Monaten erreichen uns jede Menge Beschwerden wegen Problemen mit Vertragsabschlüssen in Handy-Shops oder anderen Ladengeschäften.

Viele Beschwerden über stationäre Vertragsabschlüsse

Im ersten Halbjahr 2025 gingen bei uns zahlreiche Beschwerden zu Mobilfunkverträgen ein. Fast die Hälfte davon betraf:

- **untergeschobene Verträge**

- **abweichende Konditionen gegenüber dem ursprünglichen Auftrag**

Besonders häufig traten diese Probleme laut Auskunft der Betroffenen nach Vertragsabschlüssen im stationären Handel auf:

- Bei **über 50 Prozent** der Fälle mit untergeschobenen Verträgen wurden diese **im Laden abgeschlossen**.
 - Bei Beschwerden über abweichende Konditionen lag der Anteil im stationären Handel sogar bei **80 Prozent**.
-

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.

Betroffene berichten, dass ihnen im Laden **mehrere Dokumente zur Unterschrift** vorgelegt wurden, ohne dass für sie erkennbar war, dass es sich dabei um zusätzliche Mobilfunkverträge handelte ([Vertragsfalle Handy-Shop: So schützen Sie sich vor teuren Mobilfunkverträgen](#)). 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.

Mehr Transparenz und Schutz beim Online-Abschluss

Wir empfehlen deshalb, Mobilfunkverträge online abzuschließen. Nur bei einem Bruchteil der Beschwerden zu problematischen Handyverträgen gaben Ratsuchende diesen Vertriebsweg an. Beim Online-Abschluss steht Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen zu, das bei Vertragsunterzeichnungen im Laden nicht gilt. So können Sie sich in Ruhe über das Angebot informieren, die Konditionen prüfen und eine gute Entscheidung treffen.

UNSER ANGEBOT

Sie haben Ärger mit Mobilfunkverträgen oder anderen Telefonverträgen? Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie unabhängig. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/mobilfunkvertraege-lieber-nicht-im-handy-shop-abschliessen>