

Pressemitteilung vom 13. November 2025

Freenet: Gericht stoppt unzulässige Vertragsbestätigungen

Erfolg für die Verbraucherzentrale Hamburg

Das Landgericht Kiel hat der Freenet DLS GmbH untersagt, Vertragsbestätigungen über das Produkt „24symbols Flat“ an Verbraucherinnen und Verbraucher zu übersenden, sofern keine entsprechende Zustimmung der Betroffenen vorliegt. Damit gab das Gericht einer Klage der Verbraucherzentrale Hamburg statt (Urteil vom 11. September 2025, Az. 6 O 103/25).

Vertrag ohne Zustimmung

Ein Verbraucher war im Frühjahr 2025 von einem Callcenter im Auftrag des beklagten Telekommunikationsdienstleisters telefonisch kontaktiert worden. Obwohl er das Angebot für den kostenpflichtigen Zusatzdienst „24symbols Flat“ – einen Service zum Lesen digitaler Bücher – abgelehnt hatte, erhielt er kurz darauf eine Vertragsbestätigung per E-Mail.

Der Verbraucher legte umgehend Widerspruch gegen die Bestätigung ein und wandte sich an die Verbraucherzentrale Hamburg. Da sich die Freenet DLS GmbH weigerte, eine Unterlassungserklärung abzugeben, verklagten die Verbraucherschützer das Unternehmen.

Klares Signal des Gerichts

Das Landgericht Kiel sah die Klage als zulässig und begründet an. Das Vorgehen von Freenet stelle eine unzumutbare Belästigung im Sinne von § 7 Abs. 1 UWG dar. Der Verbraucher werde in seiner privaten Lebensführung beeinträchtigt und zu unnötigen Reaktionen gezwungen, um sich gegen einen vermeintlichen Vertrag zu wehren.

„Wir begrüßen, dass das Gericht in diesem Fall ein klares Signal gesetzt hat. Verträge kommen nur durch eine eindeutige Zustimmung zustande, nicht durch Schweigen oder Missverständnisse in Telefonaten“, erklärt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. Freenet muss derartige Vertragsbestätigungen künftig unterlassen.

Aggressive Vertriebsmethoden in der Telekommunikationsbranche

Der Fall steht exemplarisch für die aggressiven Vertriebsmethoden in der Telekommunikationsbranche. Regelmäßig beschwerten sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei den Verbraucherzentralen über ungewollte Vertragsabschlüsse, untergeschobene Zusatzleistungen oder aufdringliche Werbeanrufe.

„Auch TK-Unternehmen müssen endlich fair mit ihren Kundinnen und Kunden umgehen und sie nicht systematisch über den Tisch ziehen“, so Verbraucherschützerin Rehberg. Sie rät Betroffenen, sich zur Wehr zu setzen und abgebuchte Beträge für Zusatzprodukte zurückzufordern. Anbieter wie Freenet müssen den Vertragsschluss dann nachweisen. Die Verbraucherzentrale stellt hierfür einen kostenlosen Musterbrief bereit (www.vzhh.de/musterbrief-freenet).

Beratung und Unterstützung für Betroffene

Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich mit untergeschobenen Verträgen von Telekommunikationsdienstleistern auseinandersetzen müssen, können darüber hinaus weitere Unterstützung von der Verbraucherzentrale Hamburg erhalten. Informationen zum Beratungsangebot und ein Online-Beschwerdeformular zum Melden von Fällen sind zu finden unter: www.vzhh.de/freenet.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/freenet-gericht-stoppt-unzulaessige-vertragsbestaetigungen>