

Pressemitteilung vom 25. Februar 2026

Neues Urteil gegen Freenet: Gericht stoppt Vertragsbestätigungen ohne Zustimmung

Verbraucherzentrale Hamburg erzielt weiteren Erfolg gegen Telekommunikationsanbieter

Die Verbraucherzentrale Hamburg hat einen weiteren Erfolg gegen die Freenet DLS GmbH erzielt. Das Landgericht Kiel hat am 13. Februar 2026 ein Anerkenntnisurteil erlassen, nachdem sich das Unternehmen verpflichtet, keine Vertragsbestätigungen für das Zusatzprodukt „Ready“ zu verschicken, ohne dass eine ausdrückliche Zustimmung der Kundinnen und Kunden vorliegt (Anerkenntnisurteil vom 13. Februar 2026, Az. 3 O 1/26).

„Viele Verbraucherinnen und Verbraucher erkennen erst mit der Vertragsbestätigung, dass ihnen während eines Telefongesprächs ein kostenpflichtiges Zusatzprodukt untergeschoben wurde“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Gut, dass das Landgericht Kiel Freenet abermals in die Schranken gewiesen hat. Das Urteil stärkt die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern.“

Bereits 2025 hatte das Gericht in Kiel nach einer Klage der Verbraucherzentrale eine vergleichbare Praxis des Anbieters untersagt (Urteil vom 11. September 2025, Az. 6 O 103/25).

Kunde lehnt Angebot ab und erhält Vertragsbestätigung

Der Telekommunikationsanbieter hatte einem Kunden im Herbst 2025 den erfolgreichen Abschluss eines Abonnements über das Produkt „Ready“, mit dem sich zahlreiche Printmagazine digital lesen lassen, bestätigt. 9,99 Euro pro Monat sollte das Zusatzprodukt kosten. Dabei hatte der Betroffene in einem vorangegangenen Telefonat mit einem Call Center das Angebot ausdrücklich abgelehnt.

Aggressive Vertriebsmethoden in der Telekommunikationsbranche

Der Fall Freenet steht laut Rehberg exemplarisch für die aggressiven Vertriebsmethoden in der Telekommunikationsbranche. Die Verbraucherzentrale Hamburg erhält regelmäßig Beschwerden wegen untergeschobener Verträge.

Bei acht von zehn Beschwerden zu Zusatzleistungen im Rahmen von Verträgen für Telekommunikations- und digitale Dienste gaben Verbraucherinnen und Verbraucher im Jahr 2025 an, dass ihnen diese ohne ihre Einwilligung in Rechnung gestellt wurden.

Häufig erfolgen Werbeanrufe unter dem Vorwand eines Service- oder Tarifgesprächs. Im weiteren Verlauf werden Zusatzleistungen mit kostenloser Testphase angeboten, ohne dass ein klarer kostenpflichtiger Vertragsschluss erkennbar ist. Kurz darauf folgen Vertragsbestätigungen oder sogar Rechnungen.

„Für die Kundinnen und Kunden der Unternehmen bedeutet dies erheblichen Aufwand. Sie müssen Forderungen widersprechen, Abbuchungen prüfen und sich mit Rechnungen auseinandersetzen – für einen Vertrag, den sie nie haben wollten“, berichtet Verbraucherschützerin Rehberg.

Gesetzeslücke bei Zusatzprodukten

Anders als beispielsweise bei telefonisch abgeschlossenen Mobilfunkverträgen gilt für Zusatzprodukte der Telekommunikationsanbieter bislang keine gesetzliche Bestätigungslösung. Das bedeutet: Verträge können bereits im Telefonat wirksam zustande kommen, ohne dass Verbraucherinnen und Verbraucher diese im Nachgang nochmals ausdrücklich bestätigen müssen.

Aus Sicht der Verbraucherzentrale Hamburg begünstigt diese Gesetzeslücke missbräuchliche Vertriebsmethoden. Sie fordert daher eine allgemeine Bestätigungslösung. „Verbraucherinnen und Verbraucher sollten für Zusatzleistungen erst dann bezahlen müssen, wenn sie nach einem Telefonat den Vertrag in Textform bestätigt haben“, erklärt Rehberg. Dies würde die Zahl der untergeschobenen Verträge wirksam reduzieren und für deutlich mehr Rechtssicherheit sorgen.

Betroffene sollten Forderungen nicht akzeptieren

Wer eine Vertragsbestätigung oder Rechnung für eine nicht bestellte Zusatzleistung erhält, sollte widersprechen und keine Zahlungen leisten. Unternehmen müssen einen

wirksamen Vertragsschluss nachweisen. Eine Vertragsbestätigung allein genügt nicht. Bereits abgebuchte Beträge können daher häufig zurückgeholt werden. Die Verbraucherzentrale Hamburg unterstützt Betroffene und stellt einen kostenlosen Musterbrief zur Verfügung. Seit dessen Veröffentlichung Ende November 2025 wurde dieser bereits knapp 1000-mal aufgerufen.

Mehr Informationen und der Link zum Musterbrief sind zu finden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg 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/neues-urteil-gegen-freenet-gericht-stoppt-vertragsbestaetigungen-ohne-zustimmung>