Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 27. Januar 2017

Treue-Geschenke von Mobilfunkanbietern kommen Kunden oft teuer zu stehen

Verbraucherzentrale Hamburg rät, Anrufen zu Werbezwecken vorab zu widersprechen

Vermehrt wenden sich Ratsuchende an die Verbraucherzentrale Hamburg, weil ihnen von ihren Mobilfunkanbietern am Telefon zusätzliche Verträge, teurere Tarife oder andere kostenpflichtige Serviceleistungen als vermeintliche Treue-Geschenke untergeschoben wurden. Die Hamburger Verbraucherschützer raten, telefonische Angebote von Mobilfunkunternehmen auszuschlagen und Anrufe zu Werbezwecken von vornherein zu untersagen.

„Ein Vertrag zwischen Anbieter und Verbraucher setzt immer voraus, dass beide mit der Absprache einverstanden sind“, so Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Zwar ist nicht für jeden Vertrag eine Unterschrift nötig, doch typischerweise sind Mobilfunkverträge so komplex, dass ein Vertragsschluss am Telefon praktisch kaum möglich ist.“ Dennoch soll ein von Verbrauchern in einem anderen Zusammenhang geäußertes „Ja“, zum Beispiel für die Annahme eines Geschenks, oft zum Abschluss eines Vertrags führen.

So wunderte sich Frau T. aus Hamburg, dass ihr Mobilfunkanbieter seit einiger Zeit zweimal monatlich Geld von ihrem Konto abbuchte. Auf Nachfrage erfuhr sie von einem zusätzlichen Vertrag auf ihren Namen. An einen Vertragsschluss konnte Frau T. sich aber gar nicht erinnern. Schließlich fiel ihr ein, dass ihr am Telefon aufgrund ihrer langjährigen Treue ein Rabatt von monatlich fünf Euro angeboten worden war. Dass dieser Rabatt jedoch an den Abschluss eines weiteren Mobilfunkvertrags gekoppelt war, hatte sie so nicht verstanden.

Frau G. wiederum wurde bei einem Anruf ihres Mobilfunkanbieters eine Erhöhung des im Vertrag enthaltenen Datenvolumens versprochen. Kosten seien mit diesem Angebot nicht verbunden, erklärte der Anrufer auf ausdrückliche Nachfrage von Frau G. Tatsächlich sollte Frau G. am Ende monatlich zehn Euro mehr zahlen und gleichzeitig begann die Mindestlaufzeit ihres Vertrags neu zu laufen.

„Für viele Verbraucher ist eine Auseinandersetzung mit ihrem Anbieter nach einer derartigen „Bescherung“ am Telefon ärgerlich, mühsam und zeitaufwendig“, berichtet Rehberg. Oft würden die vermeintlich geschlossenen Verträge erst mit Unterstützung der Verbraucherzentrale storniert, in manchen Fällen aber auch gar nicht.

„Professionelle Callcenter-Mitarbeiter sind geschult darin, die Höflichkeit des Angerufenen auszunutzen“, meint Rehberg. Sie rät, sich auf telefonische Verhandlungen gar nicht erst einzulassen, und empfiehlt, telefonischen Anrufen zu Werbezwecken schon beim Abschluss des ursprünglichen Vertrags zu widersprechen. Besondere Formalien müssen dabei laut Rehberg nicht beachtet werden. Verbraucher können dem betreffenden Anbieter etwa per E-Mail mitteilen, dass sie keine Werbeanrufe erhalten möchten, und sollten sich dies schriftlich bestätigen lassen.

Die Verbraucherzentrale Hamburg berät betroffene Kunden von Mobilfunkanbietern am Telefon und persönlich nach Terminvereinbarung. Eine Übersicht der Beratungsangebote und -zeiten ist zu finden auf www.vzhh.de.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/treue-geschenke-von-mobilfunkanbietern-kommen-kunden-oft-teuer-zu-stehen