

Kundenfalle Telefonladen - Augen auf beim neuen Handyvertrag

Höhere Übertragungsrate, mehr Datenvolumen, Partnerkarte inklusive – die Telefonshops locken Kunden mit einer Vielzahl unterschiedlicher Angebote in die Läden. Ob mit oder ohne Handy, als Flatrate oder Einzelabrechnung, mit unbegrenzter Online-Datenspeicherung oder im Basic-Tarif – die Anzahl der angebotenen Varianten ist unüberschaubar, aber verlockend. „Damit Ratsuchende eine Chance haben, in dem Gewirr von Kosten, Extras und Tarifen einen für sie passenden Handyvertrag zu finden, sind Shopbetreiber verpflichtet, Kunden über die wichtigsten Details per Produktinformationsblatt vor einem Vertragsabschluss zu informieren“, erklärt Diana Meschke, Leiterin der Beratungsstelle Köln der Verbraucherzentrale NRW. „Wie uns viele Verbraucherinnen und Verbraucher berichten, wird diese Vorgabe jedoch nur selten eingehalten.“ Im Gegenteil: Häufig werden Kunden sogar dazu aufgefordert, den Vertragsabschluss digital auf einem Signpad zu bestätigen, ohne nochmals darüber aufgeklärt zu werden, welche Variante sie denn nun da gerade abschließen. Wenn dann ein paar Wochen später die erste Monatsgebühr abgebucht wird, ist der Schock natürlich groß. Um das böse Erwachen zu vermeiden, gibt die Verbraucherzentrale NRW wichtige Hinweise, worauf Verbraucher beim Abschluss eines Handyvertrages achten sollten:

- ✓ **Produktinformationsblatt studieren:** Die Übersicht enthält die wesentlichen Angaben, die Telefon-, TV- und Internetverträge transparent und miteinander vergleichbar machen. Dazu gehören unter anderem Name des Tarifs, die darin enthaltenen Zugangsdienste, die Vertragslaufzeit, Infos zur Kündigung und Verlängerung des Vertrags, die Datenübertragungsraten in Mbit/s, das Datenvolumen und Informationen zur Drosselung, Preise sowie Name und die ladungsfähige Adresse des Anbieters. Mit Hilfe des Produktinformationsblattes soll sichergestellt werden, dass Kunden die wichtigsten Vertragsdetails auf einen Blick erhalten und mit Angeboten anderer Unternehmen vergleichen können.
- ✓ **Händler muss informieren:** Dieses Blatt muss grundsätzlich für alle Verträge bereitgestellt werden, die einen Zugang zum Internet ermöglichen. Weist der Verkäufer während des Verkaufsgesprächs nicht auf das Produktinformationsblatt hin, sollten Kunden gezielt danach fragen und um einen Ausdruck bitten. Falls sich der Händler weigert, verstößt er damit gegen

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

seine gesetzliche Informationspflicht. Kunden sollten in einem solchen Fall besser nach einem Shop Ausschau halten, der seinen Servicepflichten nachkommt.

- ✓ **Vertragsbedingungen vor Abschluss genau lesen:** Die Informationen des Produktinformationsblatts müssen im Vertrag deutlich ins Auge stechen. Wichtig ist, dass die Auskünfte darin mit den Angaben im Vertrag übereinstimmen und Sonderkonditionen im Vertrag schriftlich ergänzt werden. Kunden sollten auch prüfen, ob sich mündliche Zusagen des Verkäufers exakt im Vertrag wiederfinden. Vor der Zustimmung zu einem Vertrag sollten Kunden alle für den Vertrag relevanten Unterlagen zur Kenntnis nehmen können. Dazu gehören neben dem Vertragsformular auch noch die Leistungsbeschreibung, das Preisverzeichnis, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und eben auch das Produktinformationsblatt. Die Unterlagen sollten am besten zu Hause abgeheftet werden.
- ✓ **Widerruf nicht möglich:** Im Gegensatz zum Internet können im Handyshop abgeschlossene Verträge in der Regel nicht im Nachhinein widerrufen werden. Mögliche Ausnahme: Wenn mit dem Abschluss eines Mobilfunkvertrags etwa zusätzlich ein vergünstigtes Handy oder ein Tablet erworben wird.
- ✓ **Wer wieder aus dem Vertrag raus will:** Wer es sich zu Hause anders überlegt, ist zunächst an den Vertrag gebunden. Haben Kunden Zweifel, ob der Vertrag rechtmäßig zustande gekommen ist, oder stellen sie im Nachhinein fest, dass die Leistungen nicht dem entsprechen, was im Vertrag vereinbart worden ist: Dann sollten Betroffene rechtlich prüfen lassen, ob der Vertrag angefochten, außerordentlich gekündigt und Schadensersatz geltend gemacht werden kann.

Weitere Informationen zu akuten Verbraucherthemen bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW telefonisch oder per E-Mail. Nach vorheriger Terminvergabe bieten die Beratungsstellen auch wieder persönliche Beratung an – natürlich unter Berücksichtigung des höchstmöglichen Gesundheitsschutzes für die Beteiligten. Details zu Kontaktdaten und Terminvergabe der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort.

Stand der Information: 10. September 2020

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw