



VERBRAUCHER *wählen* ZUKUNFT

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz



VERBRAUCHER*INNEN VOR UNTER-
GESCHOBENEN VERTRÄGEN
SCHÜTZEN

Am Telefon untergeschobenen Telekommunikations- oder Energie-Verträgen muss endlich ein Riegel vorgeschoben werden. Die Bestätigungslösung in Textform für jegliche am Telefon abgeschlossene Verträge über Dauerschuldverhältnisse ist überfällig.

Vor welchem Problem stehen die Verbraucher*innen?

Am Telefon untergeschobene Verträge für Telekommunikationsdienstleistungen oder Energieversorgung sind seit vielen Jahren ein Dauerärgernis für Verbraucher*innen.

Damit sind Verträge gemeint, die Verbraucher*innen gar nicht abschließen wollten bzw. bei denen ihnen nicht bewusst ist, dass sie sie geschlossen haben sollen. Ein Klassiker hierbei sind die Kundenrückgewinnungsanrufe unseriöser Vertriebsmitarbeiter*innen von Telekommunikations- oder Pay-TV-Unternehmen. Diese melden sich nach einer ausgesprochenen Kündigung telefonisch, um die Verbraucher*innen doch noch zur Fortführung des Vertrags zu überreden. Im schlimmsten Fall bekommen die Angerufenen hierbei trotz klar kommunizierter Ablehnung eine angebliche Vertragsbestätigung. Gleiches passiert häufig im Zusammenhang mit Energieverträgen. Ein Anruf und plötzlich haben Verbraucher*innen den Energieanbieter gewechselt, ohne dass sie dies beabsichtigt hatten.

Das fordert die Verbraucherzentrale:

- Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebotenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse muss eingeführt werden. Verbraucher*innen müssten Verträge dann erst in Textform bestätigen, bevor sie wirksam werden.
- Verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten bei Vertragsverlängerungen müssen gesetzlich festgelegt werden, um ungewollte Verträge schneller beenden zu können.



twitter.com/vzrlp | [#VerbraucherWählenZukunft](https://twitter.com/VerbraucherWählenZukunft)

© 2020 Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. | Seppel-Glückert-Passage 10 | 55116 Mainz
www.verbraucherzentrale-rlp.de | info@vz-rlp.de | Tel. 06131/28 48 0

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühe, Vorstand