Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Telefonverträge am Telefon abschließen?

Stand
08/2017

Wenn uns ein Telefonanbieter telefonisch kontaktiert, um uns ein neues Angebot zu unterbreiten, sollten wir gut aufpassen, welche Fragen uns gestellt werden und welche Antworten wir darauf geben.

Der Verbraucherschutzkodex gibt eine Reihe sehr guter Normen für die "Fernabsatzverträge" vor, leider gibt es immer noch genügend "Tricks", aufgrund derer wir uns in einem Labyrinth von unzähligen Anrufen an den Kundendienst, stummen Telefonen, nicht mehr funktionierenden ADSL-Linien und dergleichen mehr wiederfinden können. Kurzum, ein sinnloser Stress, verschwendetes Geld und verschwendete Zeit.

Hier einige Tipps, um sich zu schützen!

Die Aufzeichnung des Verkaufsgesprächs
Ein Verkaufsgespräch müsste in seiner ganzen Länge aufgezeichnet werden, und nicht nur jener Teil, in dem man seine Zustimmung zum Vertragsabschluss erteilt. Die Zustimmung kann auch, sofern der Verbraucher sein Einverständnis gibt, auf einem "dauerhaften Datenträger" erfolgen - d.h. die Datei mit der Aufzeichnung der Zustimmung gilt bereits als Vertrag, und es braucht keine Unterschrift auf dem Papiervertrag mehr.

Die vorvertraglichen Informationen
Bevor ein neuer Vertrag abgeschlossen werden kann, muss der Telefonanbieter zahlreiche Informationen übermitteln, unter anderem:

- Namen des Angebots;
- die Gesamtkosten des Dienstes, inkl. Aktivierungs- und Deaktivierungsgebühren;
- die Art der Berechnung des Preises;
- zusätzliche Kosten für Lieferung oder Zusendung;
- Adresse und Telefonnummer, unter welcher man die Gesellschaft erreichen kann;

- die Art der Behandlung von Reklamationen;
- der verpflichtende Liefertermin;
- die Bedingungen, die Fristen und die Prozeduren für die Ausübung des Rücktrittsrechts, sowie Informationen über das Standardformular zum Rücktritt und zu den Kosten die eventuell im Zuge des Rücktritts anfallen;
- Informationen über die gesetzliche Gewährleistung (Konformität der Waren);
- die Möglichkeit, sich an eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle zu wenden (Schlichtungsstelle);

All diese Informationen müssen in klarer und leicht verständlicher Sprache gegeben werden!

Der Telefonanbieter, der zu Verkaufszwecken einen Verbraucher anruft, muss sich vorstellen und angeben, dass der Anruf einem Verkaufszweck dient. Ab diesem Moment wäre es gut, sich mit Papier und Stift auszurüsten und alles mitzuschreiben!

Fehlen sogar diese grundlegenden Informationen, ist dies der Zeitpunkt um das Gespräch von eurer Seite aus zu beenden.

Die Zustimmung zum Vertrag
Im Normalfall muss ein Unternehmer, der Ihnen telefonisch einen Vertrag vorschlägt, das Angebot schriftlich unterbreiten, und erst nach dessen Unterzeichnung besteht eine Vertragsbindung.
VORSICHT: diese Zustimmung kann jedoch auch am Telefon gegeben werden, wenn SIE sich damit einverstanden erklären!

Hören Sie daher genau hin, wonach man Sie fragt: wenn Sie den Vertrag schriftlich haben wollen, um ihn erst mit der Unterschrift zu bestätigen, ist es besser, am Telefon keine Zustimmung zu geben, sondern die anderen Verkaufskanäle zu nutzen (beispielsweise die Website des Telefonanbieters).

Der Anbieter müsste dann die Bestätigung des Vertrags zusenden, spätestens bei der Lieferung der Waren oder bevor die Dienstleistung startet, außer Sie haben während des Telefonats zugestimmt, den Vertrag starten zu lassen, bevor die Rücktrittsfrist abgelaufen ist.

Das Rücktrittsrecht: wenn man es sich anders überlegt hat
Was auf dem Papier gut klingt, ist leider manchmal gar nicht so einfach. In der Theorie hat man 14 Kalendertage Zeit, um vom Vertrag zurückzutreten, indem man eine entsprechende Mitteilung schickt. Diese muss nicht unbedingt ein Einschreiben sein, jedoch ist es derzeit ratsam, diese Form zu wählen, bis die Telefonanbieter eigene E-mail-Adressen oder Faxnummern einrichten, bei denen man sicher sein kann, dass die Mitteilungen auch am richtigen Ort ankommen.
Die Anbieter müssen auch ein "Standardformular" für den Rücktritt zur Verfügung stellen, es reicht aber auch jede andere Mitteilung, aus welcher die Absicht zurückzutreten klar hervorgeht.

Vorsicht! Wurde während des Verkaufsgesprächs der Vertragsdurchführung vor Ende der Rücktrittsfrist zugestimmt, muss der bis zum Zeitpunkt des Rücktritts in Anspruch genommene Dienst bezahlt werden. Auch kann der Rücktritt unter diesen Umständen einige Schwierigkeiten mit sich bringen.

Problematisch wird die Angelegenheit, wenn Sie zu ihrem "alten" Anbieter zurückkehren wollen: wurde der Dienst mit dem neuen Anbieter bereits aktiviert, müssen Sie von diesem den Migrationskodex erfragen ("codice di migrazione"), und die Rückführung könnte Tage oder gar Wochen dauern.

Leider besteht unserer Erfahrung nach das Risiko, dass Ihnen eigentlich nicht geschuldete Deaktivierungskosten angelastet werden, sowie dass Sie die Kosten für den gesamten Zeitraum bis zur Rückführung tragen müssen.

Daher raten wir, niemals die Zustimmung zur Vertragsdurchführung vor Ende der Rücktrittsfrist zu geben.

Wichtig: sieht der jeweilige Dienst die Lieferung von Gütern vor (z.B. technische Geräte wie Router o.ä.), müssen diese innerhalb von 14 Tagen ab dem Rücktrittsdatum zurückgesandt werden.

Die telefonische Zustimmung zu einem Vertrag im Telefoniebereich kann nicht wenige Probleme nach sich ziehen. Besser wäre es, zuerst das für die eigenen Bedürfnisse am besten passende Angebot ausfindig zu machen, und den Vertrag anschließend über Internet oder den Kundendienst des Anbieters zu aktivieren.