



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Einseitige Vertragsänderung oder betrügerisches Verkaufsgespräch?

Wed, 03/19/2025 - 10:01

VZS: Jede Vertragsänderung muss schriftlich mitgeteilt werden!

Bei telefonischen Mitteilungen ist Skepsis angebracht

In letzter Zeit melden sich bei der VZS immer häufiger Verbraucher:innen, die ausgeklügelten Täuschungen der Telefonanbieter zum Opfer gefallen sind. Sie haben einen Anruf erhalten, der angeblich "vom eigenen Anbieter" oder gar von einem "Verbraucherverband" stammte: am Telefon wurden sie dann mit fragwürdigen Aussagen dazu überredet, den Anbieter zu wechseln. Der Anruf kam aber weder vom eigenen Telefonanbieter, noch von einem Verbraucherschutzverband, sondern von einem anderen Anbieter auf Kundenfang.

Die eintrudelnden Beschwerden betreffen neue und raffinierte Maschen. Die Berater:innen der VZS wissen: bei keinem dieser Anrufe handelt es sich um tatsächliche Aussagen des eigenen Anbieters, sondern um Verkaufsgespräche von Drittanbietern, die allein darauf abzielen, den Endkunden zu einem Anbieterwechsel zu bewegen.

Hier einige Beispiele der äußerst fragwürdigen Aussagen, von denen uns berichtet wurde:

- In den nächsten Monaten werden wir Glasfaserkabel verlegen / Wartungsarbeiten durchführen / eine Leitungsstörung beheben usw.. Ihre Internetverbindung wird daher für einige Monate (!!) ausfallen.
- In fünf Tagen / einer Woche / im nächsten Monat usw. wird der aktuelle Tarif um 10/15/20 Euro pro Monat erhöht. Sie können Ihren Vertrag gerne kündigen.
- Ihr bestehender Anbieter wurde von einem anderen Anbieter übernommen, daher werden „wir“ (angeblich der neue Betreiber) Ihnen von nun an den Dienst zur Verfügung stellen.

- Ihr Angebot ist abgelaufen. Bei der nächsten Verlängerung wird die Tarife erhöht/verdoppelt; sie können zu einem neuen Anbieter wechseln.

Nach Erhalt dieser Auskunft werden die Anrufe an eine Zweigstelle oder an einen nicht existierenden Verbraucherschutzverband „weitergeleitet“ (so soll offensichtlich der Wahrheitsgehalt der Informationen bekräftigt werden), um angeblich das günstigste und beste Angebot für den kontaktierten Nutzer zu finden. In anderen Fällen werden die Nutzer unmittelbar nach Erhalt der Auskunft von einem anderen Telefonanbieter kontaktiert. Dieser bietet, als Alternative zur anstehenden Preiserhöhung beim aktuellen Tarif, die Aktivierung eines neuen und wesentlich günstigeren Angebots an. **Die neuen Angebote sind echt - die angeblich anstehende Erhöhung jedoch nicht**, weshalb ein Angebots- bzw. Anbieterwechsel nicht immer sinnvoll ist.

In einer wieder anderen Version dieser Masche spricht zuerst eine Bandansage: dann soll per Tastendruck der aktuellen Anbieter (z. B. 1 für TIM, 2 für Vodafone, 3 für WindTre usw.) angegeben werden, und dann wird mitgeteilt, dass der Tarif erhöht wird. In anderen Fällen wird der Nutzer hingegen nach seiner „Zufriedenheit“ (ebenfalls mit dieser Klick-Methode) befragt, und auch in diesem Fall folgt eine (falsche) Mitteilung, mit der der Kunde zu einem neuen Vertrag verleitet werden soll.

Doch wie sieht eigentlich die gesetzliche Regelung aus? In den letzten Jahren haben die einseitigen Vertragsänderungen von Telefonanbietern „Hochkonjunktur“. Es ist heute fast unmöglich, ein Angebot, sei es im Bereich der Festnetztelefonie oder des Mobilfunks, über einen längeren Zeitraum unverändert beizubehalten, da unweigerlich eine Vertragsänderung mit gleichzeitiger Tarifierhöhung auf den Plan tritt.

Ist dies rechtens? Die Antwort lautet: Ja, Telefonanbieter können Verträge einseitig ändern - allerdings mit einer schriftlichen Vorankündigung von mindestens 30 Tagen und unter Einschluss der Möglichkeit, den Vertrag kostenlos zu kündigen oder zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Dies ist vom Artikel 98-septies decies des Kommunikations-Kodex geregelt.

Das Ganze wird etwas komplizierter, wenn Ratenzahlungen im Spiel sind. Im Falle der Nichtannahme der Vertragsänderungen müssen Nutzer bei vorzeitiger Kündigung weder Deaktivierungskosten noch Pönale zahlen. Wenn jedoch der Kauf von Produkten wie Modems, Mobiltelefonen, mobilen WLAN-Routern oder Aktivierungskosten mit dem Vertrag verbunden sind, werden diese Kosten fällig. Hierbei handelt es sich oft um hohe Beträge, die in der Regel auf 24/36/48 Raten aufgeteilt werden.

Wenn also der Vertrag erst seit kurzem unterschrieben wurde und noch viele Raten anstehen, tendiert man dazu, die Vertragsänderung zu akzeptieren, um nicht den hohen Betrag der ausstehenden Raten in einer einzigen Rate zahlen zu müssen, oder um nicht über viele Monate hinweg Ratenzahlungen für ein nicht mehr aktives Angebot leisten zu müssen, insbesondere wenn inzwischen ein günstigeres Angebot angenommen wurde. **Jede Art von Änderung muss jedoch, wie erwähnt, den Nutzer:innen schriftlich mitgeteilt werden.**

Den Betroffenen fällt der ungewollte Vertragsabschluss häufig erst viel später auf, nämlich erst dann, wenn der bisherige Anbieter alle Stornokosten und Restraten in Rechnung stellt. Zu diesem Zeitpunkt ist es dann sehr schwierig, wenn nicht gar unmöglich, Ansprüche geltend zu machen, weil es schwer nachweisbar ist, wie das Ganze von statten gegangen ist. Der Rücktritt vom Vertrag mit dem neuen Anbieter kann sich ebenfalls als schwierig erweisen, da man explizit nach der Zustimmung zur Aktivierung bereits innerhalb der ersten 14 Tage gefragt wird (das wäre die Frist für den Rücktritt bei Fernabsatzverträgen), und somit zum Zeitpunkt des Rücktritts der neue Anbieter den Dienst bereits aktiviert und auch den Anschluss beim alten Anbieter gekündigt hat, was natürlich die Verrechnung aller ausstehenden Beträge mit sich zieht. Natürlich kann man immer noch vom Vertrag zurücktreten, aber eine Rückkehr zum „alten“ Anbieter ist dann nur über einen neuen Vertrag (mit anderen Bedingungen) möglich.

Unser Tipp: Bleiben Sie solchen Anrufen gegenüber skeptisch, geben Sie am Telefon keine Zustimmung, und melden Sie solche Anrufe der VZS, ihren Anbieter und den zuständigen Behörden. **Die Anrufe mit einem höflichen, aber entschiedenen „Nein, danke“ zu beenden ist sicherlich die beste Option.**

Für weitere Informationen steht Ihnen die Beratungsstelle für Telefonie der VZS unter der Telefonnummer 0471-975597 zur Verfügung.