



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

---

## Telefon : Aktivierung von nicht bestellten Diensten

Stand

10/2014

### **Garant für die Telekommunikation erstellt Pflichtenheft - gesalzene Sanktionen für Zuwiderhandelnde**

**In einem Pflichtenheft hat der Garant für die Telekommunikation jetzt die gesetzlichen Bestimmungen zusammengefasst, welche laut Verbraucherkodex in Sachen Telefondienste anzuwenden sind. Damit ist mehr Transparenz und Rechtssicherheit garantiert.**

Gleich vorweg: Der Rat der Verbraucherschützer an die TelefonkundInnen ist und bleibt jener, niemals telefonische Angebote für die Aktivierung irgendwelcher Dienste zu akzeptieren. Sollte jemand an einem Vertrag mit einer anderen Telefongesellschaft interessiert sein, so gibt es mehrere Möglichkeiten, einen gültigen und umfassenden Vergleich über die bestehenden Angebote anzustellen. Tarife vergleichen kann man über die Websites [www.supermoney.eu](http://www.supermoney.eu) oder [www.sostariffe.it](http://www.sostariffe.it). Schlau machen kann man sich auch, indem man die Internetseiten der einzelnen Anbieter besucht und schließlich kann man sich auch in der Telefonberatung der VZS Rat und Hilfe holen.

Zum Pflichtenheft des Garanten und zu den Spielregeln, an welche sich die Call-Center halten müssen, damit der abgeschlossene Vertrag überhaupt gültig ist:

- Der potentielle Klient muss über folgende Eckdaten informiert werden: **Name der Telefongesellschaft** in deren Auftrag angerufen wird; **genauer Zweck des Anrufes**; im Falle einer Zusage vonseiten des Klienten die **Nummer des Bearbeitungsprotokolls**.
- Die erfolgte Zusage muss zwecks Sicherstellung der Rechtssicherheit belegt werden: 1) mittels des schriftlichen Beleges der informierten Zustimmung des Klienten einschließlich des Mitschnittes des gesamten Telefonates (das passiert so gut wie gar nie!); 2) Zusendung eines Formulars, aus welchem die ausdrückliche Zustimmung des Klienten hervorgeht; dieses

Formular muss innerhalb jener Frist eintreffen, ab welcher der Dienst aktiviert wird. (Damit ist sichergestellt, dass Dienste nicht mehr sofort aktiviert werden können. Sollte dies trotzdem passieren, hat man zehn Tage Zeit, um mittels Einschreibebrief mit Rückantwort vom Vertrag zurückzutreten)

- Die eindeutige Garantie, dass der Dienst regulär und kontinuierlich angeboten wird sowie das eindeutige Verbot der Einstellung des Dienstes, sollte eine Rechnung nicht oder verspätet bezahlt werden.