



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

Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?

Stand
01/2019

Tipps:

- Wenn Ihnen am Telefon jemand ein Produkt anbietet, stellen Sie als erstes fest, ob der Herr oder die Dame am anderen Ende der Leitung das **Angebot auch in Ihrer Muttersprache** machen kann. Wenn das nicht der Fall ist, wenn er oder sie also nur Italienisch spricht und Sie das Italienische nicht wirklich gut beherrschen, dann legen Sie auf. Es hat keinen Sinn, über Geschäftsverträge zu sprechen, wenn man die Sprache des anderen nicht versteht.
- Haben Sie diesen Punkt abgeklärt und sich entschlossen, das Telefongespräch weiterzuführen, nehmen Sie sich die **Zeit, Papier und Bleistift zu holen**.
- Lassen Sie sich als Nächstes den **Namen der Gesellschaft** und den **Namen Ihres Gesprächspartners** genauestens diktieren und notieren Sie sich beides zusammen mit der Uhrzeit und dem Datum.
- Lassen Sie sich weiters **das Angebot genau erklären** und machen Sie auch dazu Notizen.
- Wenn Ihnen das Angebot wirklich interessant erscheint, verlangen Sie, dass Ihnen die Gesellschaft ein **schriftliches Angebot** schickt. Wenn Ihr Gesprächspartner davon nichts wissen will, unterbrechen Sie das Gespräch sofort.
- Geben sie auf **keinen Fall persönliche Daten** wie die Nummer der Identitätskarte oder die Steuernummer weiter. Diese Daten könnten für einen Vertragsabschluss missbraucht werden und könnten als Beweis Ihrer Zustimmung gelten.
- **Rufen Sie niemals eine Nummer zurück**, auch das könnte als Zustimmung zu einem Vertrag interpretiert werden.
- Um die Werbeanrufe zu vermindern (leider hören sie nicht gänzlich auf), tragen Sie sich ins Verzeichnis der Einsprüche (Registro delle Opposizioni unter www.registrodelleopposizioni.it ein.

- **Geben Sie keine Zustimmung zur Aufzeichnung des Gesprächs.** Dies ist der Beweis für Ihr Einverständnis. Es sollte das gesamte Gespräch aufgezeichnet werden: tatsächlich wird jedoch immer nur ein Teil davon aufgezeichnet.
- Bevor irgendein Vertrag abgeschlossen wird, sollte immer **die bisherige Telefonrechnung kontrolliert** werden. Daraus geht hervor, wie die Telefongewohnheiten der Familie gelagert sind und wo tatsächlich Einsparpotential besteht. Vergleichen Sie das Angebot dann mit den Angeboten anderer Anbieter.
- **Kontrollieren Sie immer Ihre Telefonrechnung!** Wenn darauf Dienste aufscheinen, die Sie nie verlangt haben, rufen Sie den Kundenservice Ihrer Gesellschaft an und lassen Sie die Dienste sofort deaktivieren. Es wird empfohlen, dem Anruf einen Einschreibebrief folgen zu lassen, in welchem die Deaktivierung des Dienstes verlangt und angekündigt wird, dass eventuelle Kosten für den Dienst nicht bezahlt werden. Dazu ist zu sagen, dass eine Vertragserweiterung, die ohne Ihre Einwilligung zustande gekommen ist, laut Art 1321 nicht gültig ist, da es für die Abänderung eines Vertrages die Einwilligung beider Partner braucht.
- Die Telefongesellschaft muss einen Beweis dafür vorlegen, **dass Sie die Aktivierung der Dienste verlangt haben.** Bezahlen Sie nur den Differenzbetrag ohne die unbestellten Dienste. Wenn Sie schon bezahlt haben, reklamieren Sie schriftlich (siehe oben) und kontrollieren Sie, ob der Fehlbetrag von der nächsten Rechnung tatsächlich abgebucht wird.
- Vor Abschluss eines Vertrages ist auch immer zu kontrollieren, was im Vertrag zur Behandlung der **persönlichen Daten** steht. Geben Sie niemals Ihr Einverständnis zur Weitergabe Ihrer Daten an andere Gesellschaften. Verweigern Sie bei solchen Verträgen Ihre Unterschrift.
- Wenn Sie tatsächlich einen Vertrag für eine Dienstleistung abgeschlossen haben, der per Telefon angebahnt wurde, sollen Sie wissen, dass es sich dabei um einen **Fernabsatzvertrag** handelt und dass Sie von diesem laut Verbraucherschutz-Kodex innerhalb von 14 Kalendertagen nach Aktivierung des Dienstes (am besten mittels Einschreibebrief mit Rückantwort) aussteigen können. Technische Produkte (Telefon, Modem, Router ...) müssen auf Kosten des Kunden innerhalb von weiteren 14 Tagen zurückgeschickt werden.
- Hören Sie aufmerksam zu, welche Fragen Ihnen während der Aufnahme gestellt werden. Wenn Sie sich nämlich damit einverstanden erklären, Ihre Zustimmung auf „dauerhaften Datenträger“ zu erteilen (d.h. die Aufnahme zählt als Zustimmung), braucht es keine schriftliche Bestätigung des Vertrags.
- Kündigen können Sie den Vertrag immer 30 Tage vor seinem Ablauf. (Wenn es sich um einen Monatsvertrag handelt, müssen Sie also nach der Kündigung noch einen weiteren Monat bezahlen). **Achtung auf eventuelle Deaktivierungs-Gebühren!**
- **Vergessen Sie nicht:** keine Kredit-Eintreibungs-Firma kann Ihnen damit drohen, aufgrund nicht bezahlter Rechnungen, die Sie beanstandet haben, vor Gericht zu ziehen: im Telefonie-Sektor ist es nämlich Pflicht, vorher einen Schlichtungsversuch zu unternehmen, vorausgesetzt Sie haben diesbezüglich bereits Beschwerde eingereicht (weitere Informationen bei der VZS).