



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

Antitrust verhängt Strafe von 9 Millionen über Telefonanbieter

Fri, 08/18/2017 - 11:14

VZS: wichtige Maßnahmen, doch VerbraucherInnen müssen weiterhin achtsam bleiben!

Vor kurzem hat die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt über fünf Telefonanbieter insgesamt 9 Millionen Euro Strafe verhängt. Abgestraft wurden Telecom, Vodafone, Wind, Fastweb und Tiscali, weil sie bei Fernabsatzverträgen und Haustürgeschäften (also Vertragsabschlüsse am Telefon oder z.B. an Verkaufsstands) die Leistung bereits im Zeitraum von 14 Kalendertagen, in dem der Vertragsrücktritt noch möglich gewesen wäre, aktiviert hatten, ohne dass der Kunde dies explizit verlangt hätte, und weil sie die KundInnen nicht korrekt über die Kosten eines Rücktritts im Falle solcher „vorzeitiger“ Leistungsaktivierung informiert hatten.

In der VZS begrüßt man das Vorgehen der Aufsichtsbehörde, und hofft dass so in den Dschungel dieser Vertragsabschlüsse etwas Licht gelangen kann. Viele VerbraucherInnen beschwerten sich in den Beratungsstellen der VZS über die unerwünschten Folgen eines Vertragsabschlusses am Telefon. Simone Romani, Berater im Bereich Telefonie: „Tagtäglich melden VerbraucherInnen, dass man ihnen am Telefon von drohenden Kostenerhöhungen berichtet hätte, oder denen man mitgeteilt hätte, dass sie zu einem anderen Anbieter wechseln „müssten“. Wir möchten daran erinnern, dass jegliche Änderung der Vertragsbedingungen schriftlich mitgeteilt werden muss, und dass ein Anbieterwechsel niemals „verordnet“ werden kann. Daher sollte man am Telefon stets vorsichtig sein, wenn es um Zustimmung oder Datenweitergabe geht, vor allem wenn man nicht sicher ist, wer am anderen Ende der Leitung sitzt“.

Das Problem des Rücktritts von Telefonie-Verträgen bei vorzeitiger Aktivierung der Dienste ist ein häufiges. Wenn man zuerst einem Anbieterwechsel zustimmt, dann aber innerhalb von 14 Kalendertagen von diesem neuen Vertrag zurücktritt, muss der neue Anbieter den Vertrag annullieren. Wenn aber die Leistung bereits aktiv ist, oder die Leistung beim alten Anbieter bereits deaktiviert wurde, muss der neue Anbieter die alte Linie nicht wieder herstellen. So bleiben VerbraucherInnen gänzlich ohne Linie, oder es wird unmöglich, das „alte“ Angebot wieder zu erhalten. Da in solchen Fällen die beiden Anbieter die Schuld beim jeweils anderen abladen, bleibt oft als einzige Lösung die Beantragung einer gänzlich neuen Telefonnummer, mit allen verbundenen Unannehmlichkeiten.

Daher unser Rat: niemals einer vorzeitigen Vertragsausführung innerhalb der Rücktrittsperiode zustimmen. Und noch was: die Gültigkeit eines Angebots kann niemals von der Annahme dieser Klausel abhängen. Bei unklaren Angeboten am Telefon sollte man grundsätzlich eher misstrauisch sein.

In der VZS steht ein Beratungsdienst für Fragen im Bereich der Telefonie zur Verfügung.