



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

Stromverträge an der Haustür Erneut Vertreter im Namen von “Enel” unterwegs VZS: keine persönlichen Daten weitergeben, keine Rechnungen zur Ansicht vorlegen!

Mon, 03/10/2014 - 10:09

In den vergangenen Jahren hatte die VZS bereits mehrmals über nicht ganz “koschere” Verkaufspraktiken der Vertreter von Strom- und Gasfirmen gewarnt. Nun scheinen erneut – vor allem im Unterland – Vertreter die Haustüren abzuklappern, die sich im Namen von „Enel“ vorstellen, und den Abschluss von Strom und Gasverträgen vorschlagen (ohne klarzustellen, dass sie für „Enel Energia“, Gesellschaft am freien Markt, und nicht für „Enel Servizio Elettrico“, Inhaber der meisten Verträge in der Gegend, da Ex-Monopolgesellschaft, tätig sind). Bei der VZS sind bereits zahlreiche Beschwerden von besorgten VerbraucherInnen eingegangen, die den Vertretern nach eigener Aussage nur persönliche Daten übergeben haben, ohne jedoch einen Vertrag zu unterzeichnen, und die nun wissen wollten, wie man sich hier am besten verhält.

Und so passiert's

Vorsicht, wenn jemand an der Haustür klingelt und das Gespräch mit Sätzen wie „Möchten Sie weniger für Strom bezahlen, wir bieten interessante Skonti? Zeigen Sie uns doch Ihre Stromrechnung, dann können wir gemeinsam den Jahresstromverbrauch ermitteln“ eröffnet. Die Betreffenden stellen sich als „Verantwortliche von der Enel“ vor, und geben vor, ganz allgemein über Strom- und/oder Gasrechnung sprechen zu wollen. Sie sind meist sehr hartnäckig, und fast immer geben die VerbraucherInnen nach, und zeigen die Stromrechnung oder geben sogar eine Kopie weiter.

Die Tipps der VZS

Vor allem wenn Sie nicht an einem neuen Strom- oder Gas-Verkäufer interessiert sind, sagen Sie einfach „Nein, danke, das interessiert mich nicht“. Legen Sie fremden Personen an der Haustür keine Stromrechnungen zur Ansicht vor (und geben Sie ihnen auch keine Kopien), und geben Sie auch keine persönlichen Daten oder Daten zu den Abnahmepunkten (POD bzw. Pdr) weiter. Wer grundsätzlich an einem neuen Angebot interessiert ist, soll sich allgemeine vorvertragliche Informationen aushändigen lassen, aber ohne irgendwas zu unterzeichnen.

Falls Sie einige Zeit später die Kopie eines Vertragsvorschlags ("proposta contrattuale") oder, schlimmer noch, des Vertrags ("contratto concluso") erhalten, erinnern Sie sich daran, dass man als Verbraucher innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Erhalt der Dokumentation kostenlos und ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten kann. Im Sinne von Abs. 2 Art. 64 des Verbraucherschutzkodex muss der Rücktritt per Einschreiben mit Rückantwort an den Händler ausgeübt werden (Vorlagen siehe hier).

Der Verhaltenskodex der Enel-Vertreter

Unseren Informationen zufolge hat Enel vor einiger Zeit einen Verhaltenskodex für die eigenen VertreterInnen eingeführt. Dieser sieht unter anderem folgendes vor:

- Der Vertreter muss sich klar und deutlich als Entsandter von Enel Energia ausweisen, und den Erkennungsausweis sowie, auf Anfrage des Kunden, einen Ausweis, vorlegen.
- Die Vertreter muss den Kunden deutlich erklären, dass der Wechsel zu Enel Energia nicht vom Gesetz vorgesehen ist, sondern man die freie Wahl hat;
- Der Vertreter muss die Bedingungen des Angebots klar und unmissverständlich darlegen, ebenso wie die Bedingungen des Rücktritts;
- Der Vertreter darf keine Falschinformationen über Konkurrenten geben, und darf keine nicht genehmigten Vergleiche mit Angeboten oder Verhalten von anderen Firmen machen.

Rat und Hilfe:

VZS, Schalter Energie, Bozen, Zwölfmalgreinerstraße 2, Tel. 0471 975597

VZS, Außenstelle Neumarkt, c/o KVW, Rathausring 3, Tel. 331 2106087 (Donnerstag 15 – 17 Uhr).

Musterbriefe: <http://www.verbraucherzentrale.it/17v17d59495.html>.