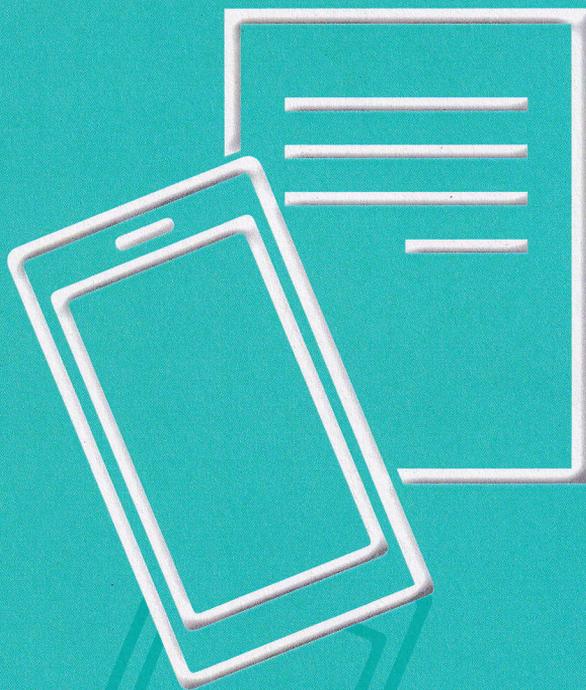




VERBRAUCHER *wählen* ZUKUNFT

verbraucherzentrale

Mecklenburg-Vorpommern



VERBRAUCHER:INNEN VOR UNTER-
GESCHOBENEN VERTRÄGEN
SCHÜTZEN

19 Prozent der Verbraucher:innen haben innerhalb der letzten 24 Monate einen Vertrag abgeschlossen, den sie so in der Form gar nicht abschließen wollten.*

Vor welchem Problem stehen die Verbraucher:innen?

Am Telefon untergeschobene Verträge sind seit vielen Jahren ein Dauerärgernis für Verbraucher:innen. Damit sind Verträge gemeint, die Verbraucher:innen gar nicht abschließen wollten bzw. bei denen ihnen nicht bewusst ist, dass sie sie geschlossen haben sollen. Ein Klassiker hierbei sind die Kundenrückgewinnungsanrufe unseriöser Vertriebsmitarbeiter:innen von Telekommunikations- oder Pay-TV-Unternehmen. Diese melden sich nach einer ausgesprochenen Kündigung telefonisch, um die Verbraucher:innen doch noch zur Fortführung des Vertrages zu überreden. Im schlimmsten Fall bekommen die Angerufenen hierbei trotz klar kommunizierter Ablehnung eine angebliche Vertragsbestätigung.

Gleiches passiert häufig im Zusammenhang mit Energieverträgen. Ein Anruf und plötzlich haben Verbraucher:innen den Energieanbieter gewechselt, ohne dass sie dies beabsichtigt haben.

Besonders ärgerlich dabei ist: Den Aufwand, einen solchen Vertrag wieder aus der Welt zu schaffen und dabei nicht auf zusätzlichen Kosten sitzen zu bleiben, haben einzig die Verbraucher:innen. Rechtlich müsste zwar das Unternehmen beweisen, dass der Vertrag geschlossen wurde. De facto setzen Anbieter die Betroffenen mittels Inkassodiensten unter Druck und die Verbraucher:innen sind gezwungen, sich zur Wehr zu setzen.

Das fordert die Verbraucherzentrale:

- Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebahnten Verträgen über Dauerschuldverhältnisse muss eingeführt werden. Verbraucher:innen müssten Verträge dann erst schriftlich oder in Textform bestätigen, bevor sie wirksam werden.
- Verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten bei Vertragsverlängerungen müssen gesetzlich festgelegt werden, um ungewollte Verträge schneller beenden zu können.

* Repräsentative telefonische Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, November 2020, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/handy-strom-oder-zeitung-jeder-fuenfte-hat-ungewollte-vertraege>



#StarkeVerbraucher

© Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e.V. | Strandstr. 98 | 18055 Rostock
www.verbraucherzentrale-mv.eu | info@verbraucherzentrale-mv.eu | Tel: 0381 208 70 50
Für den Inhalt verantwortlich Dr. Jürgen Fischer, Vorstand