

04.07.2023

Bei Anruf Vertrag

Verbraucherzentrale NRW klärt in Kooperation mit dem Landeskriminalamt NRW über Verkaufsmaschen am Telefon auf

Werbearufe ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung sind gesetzlich verboten. Zahlreiche Verbraucherbeschwerden verdeutlichen jedoch, dass diese rechtswidrigen Anrufe trotzdem nicht nachlassen. „Verbraucher:innen kostet das oftmals nicht nur Nerven, sondern in vielen Fällen auch Geld – wenn etwa ein Vertrag untergeschoben wird“, erklärt Felix Flosbach, Rechtsexperte der Verbraucherzentrale NRW. „Zwar sind die gesetzlichen Regelungen hier inzwischen strenger, jedoch ist der überwiegende Teil am Telefon geschlossener Verträge trotzdem erst einmal wirksam.“ Mit diesen Tipps können sich Verbraucher:innen gegen unerwünschte Telefonwerbung und untergeschobene Verträge wehren.

- **Telefonnummer nur angeben, wenn nötig**

Ob bei Bestellungen, Gewinnspielen oder anderen Vertragsabschlüssen: Die eigene Telefonnummer am besten nur dann angeben, wenn dies unbedingt nötig ist. Handelt es sich um eine Pflichtangabe, sollte der Speicherung und Nutzung sämtlicher Daten zu Werbezwecken in jedem Fall widersprochen werden. Solche Klauseln verstecken sich meist unter „Datenschutz“ oder „Datenverarbeitung“ im Kleingedruckten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und werden gerne überlesen. Eine Zustimmung kann auch im Nachhinein widerrufen werden.

- **Aufmerksam bleiben beim Telefonieren**

Meldet sich ein vermeintlicher Anbieter telefonisch mit einem Anliegen, sollten Verbraucher:innen gezielt nach Daten fragen, die nur der echte Anbieter kennen kann. Im Zweifel sollte das Telefonat lieber vorzeitig beendet und die bekannte Kundenhotline zurückgerufen werden. Obacht gilt auch bei Fragen wie „Hören Sie mich?“. Antworten Angerufene darauf mit einem „Ja“, können Betrüger das aufgezeichnete Gespräch unter Umständen so zusammenschneiden, dass es wie eine Vertragszustimmung klingt. Stattdessen empfiehlt sich ein ganzer Satz wie „Ich höre Sie“ als Antwort.

- **Ungewollte Verträge widerrufen**

Zwar ist Telefonwerbung ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung rechtswidrig – telefonisch geschlossene Verträge können hingegen rechtlich wirksam sein. Ausgenommen hiervon sind Verträge im Bereich Gewinnspielteilnahme, Strom- und Gaslieferung sowie Telekommunikation. Diese bedürfen einer nachträglichen Genehmigung. Ohne

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101
presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Genehmigung dürfen Kund:innen demnach nicht zur Kasse gebeten werden, auch wenn die Leistung schon erbracht wurde. Wer einen Vertrag am Telefon geschlossen hat und dies nachträglich bereut, kann diesen binnen 14 Tagen widerrufen. Die Verbraucherzentrale NRW stellt dafür einen Musterbrief zur Verfügung. Die Widerrufsfrist beginnt bei Kaufverträgen nach Erhalt der Ware und bei Verträgen über Dienstleistungen bereits mit Vertragsabschluss. Die Frist beginnt jedoch erst, wenn das Unternehmen auch über das Widerrufsrecht informiert hat.

- **Unerwünschte Anrufe melden**

Betroffene können unerwünschte Werbeanrufe der Verbraucherzentrale NRW oder der Bundesnetzagentur melden. Dafür ist es hilfreich, sich Telefonnummer und weitere Informationen zum Anruf wie Zeitpunkt und Firmenname zu notieren. Bei Verdacht auf einen Betrug sollte zudem Anzeige bei der Polizei erstattet werden.

Weiterführende Infos und Links:

- ❖ Einen Musterbrief zur Abwehr einer unberechtigten Forderungen gibt es auf der Homepage der Verbraucherzentrale NRW unter:
<https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2022-06/Musterbrief%20Abwehr%20einer%20unberechtigten%20Forderung%20z.B.%20Zeitschriftenabo.pdf>
- ❖ Einen Musterbrief zum Widerspruch gegen die Datenverarbeitung zu Werbezwecken gibt es unter:
www.verbraucherzentrale.nrw/sites/default/files/2019-10/Widerspruch_gegen_Direktmarketing_und_Sperrung_von_Daten_gue_Werbetreibenden.pdf

Für weitere Informationen

Pressestelle der Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw