

Positionspapier zum Thema Telekommunikationsverträge

Seit mehreren Jahren steht in Deutschland die Mobilfunkbranche in der Kritik. Verbraucher und Medien kritisieren die Praktiken bei Abschlüssen von Telekommunikationsverträgen vehement. Dies wird u.a. in zahllosen Beschwerden z.B. bei Verbraucherzentralen und in der Presse deutlich.

Derzeitiger Sachstand:

- 1.** Anbieter wie Telecom, Vodafone und O2 betreiben nicht nur eine erhebliche Anzahl eigener Filialen, sondern bedienen sich Providern und Partnerunternehmen mit eigenen Filialnetzen.
- 2.** Filial-Mitarbeiter erhalten befristete Arbeitsverträge, die in vielen Fällen kurz vor Ablauf der Kündigungsfrist beendet werden.
- 3.** Das Fixgehalt der Filial-Mitarbeiter liegt häufig maximal bei ca. 1.300.-€ (*Filialleiter*). Weiteres Einkommen muss aus Provisionen rekrutiert werden.
- 4.** Ein Problem für die Shop-Mitarbeiter: Die meisten Kunden besitzen bereits nicht nur ein Handy mit Vertrag (*ggf. zusätzlich Diensthandy*), sondern auch einen Festanschluss samt Internetanschluss. Deshalb hat sich als Verkaufsstrategie die Methode entwickelt, dem bereits gut versorgten Kunden mehrere Mobilfunkverträge zu verkaufen, die er nicht (*alle*) benötigt. Auf sogenannten „Pencil Selling“ – Bögen werden dem Kunden mehrere Karten/Verträge aufgeschrieben mit Hinweis auf „Rabattierung“ und „Geschenk“ einer Karte. In der Regel merkt der Kunde nicht, dass er mehrere Karten besitzt, die er nicht nutzt (*und nicht braucht*), aber bezahlt. Im Branchenjargon ist hier von „Doppelschüssen“ die Rede.
- 5.** Zu erwähnen sind auch die Fälle, in denen Kunden (*vermeintlich*) kostenlose Zusatzoptionen wie SKY-Zugänge oder Spiele-Abos unterschreiben, die nach einer gewissen kostenfreien Zeit gekündigt werden müssen, weil sie sonst kostenpflichtig werden. Dies wird in der Regel nicht erkannt.

6. Betroffen von diesen Machenschaften sind auch viele **ältere Menschen** und **Asylanten, Flüchtlinge; Asylbewerber etc.** mit nicht ausreichenden Deutsch-Kenntnissen. Diese Personengruppen unterschreiben in gutem Glauben. Aus Kriegsgebieten geflüchteten Personen z.B. bedeutet das Handy das einzige Kommunikationsmittel, um mit Familienangehörigen/Verwandten in Verbindung zu bleiben. Bekannt sind Fälle, wo diese Kunden mit acht Verträgen die Filiale verlassen haben, in dem Glauben, sie hätten nur den einen Vertrag acht mal unterschrieben, weil mehrfache Unterschriften ihnen aus diversen Behördengängen bekannt sind.
7. **Der im Geschäft abgeschlossene Vertrag gilt.**
Im Gegensatz zum Internet, per Telefon oder an der Haustür können im Handyshop abgeschlossene Verträge grundsätzlich nicht im Nachhinein widerrufen werden. Der Kunde ist bis zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit des Vertrages daran gebunden.
Eventuelle Ausnahme:
Wenn mit dem Abschluss eines Mobilfunkvertrages zusätzlich ein vergünstigtes Handy oder Tablet erworben wird.
8. Eine rechtliche Prüfung der Gültigkeit des Vertrages (z.B. *Anfechtung, Kündigung*) gestaltet sich schwierig. Die Aussichten auf Erfolg sind gering, da der Kunde nicht nachweisen kann, dass er nicht ausreichend oder falsch beraten wurde.
9. Da hilft es auch wenig, dass Shop-Betreiber nach der seit Juni 2017 geltenden Transparenzverordnung verpflichtet sind, Kunden über die wichtigsten Details vor einem Vertragsschluss zu informieren. Hierzu würde es auch schon jetzt gehören, dass die Filialmitarbeiter die Kunden **vor Vertragsschluss** auf das nach Maßgabe der Bundesnetzagentur gestaltete PRODUKTINFORMATIONSBLETT hinweisen. Dies erfolgt nach Kundenauskünften (u. *Verbraucherzentralen*) nur extrem selten. Dazu wird die Herausgabe in 9 von 10 Fällen verweigert. Im Marktcheck der Verbraucherzentrale NRW von Januar/Februar 2019 stellten 275 von 301 Shops auch auf Nachfrage das Produktinformationsblatt nicht zur Verfügung.
10. Die Komplexität der Vertragswerke überfordert die Mehrheit der Kunden bei der Möglichkeit, sich vor Ort in kürzester Zeit so umfassend und genau zu informieren, dass sie exakt beurteilen können, was sie vor Ort mit welchen (*auch finanziellen und rechtlichen*) Folgen unterschreiben. Die Richtigkeit der Beratung ist für die meisten Verbraucher überhaupt nicht zu beurteilen. Dieses Risiko steigt noch bei Sammelverträgen (Zugang zu Festnetz, TV-Diensten u.ä.m.). Intransparente Angebote und missbräuchliche Geschäftspraktiken sind in diesen Fällen als solche für den Verbraucher nicht erkennbar. Entsprechende Verbraucherbeschwerden z.B. bei den Verbraucherschutzzentralen sind hinreichende Belege hierfür.

Wir fordern deshalb als Ziel:

Der Verbraucher muss das Recht erhalten, Dauerschuldverträge, wie z.B. in der Mobilfunkbranche, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss **im Geschäftsraum** ohne Angabe von Gründen **widerrufen zu können**.

Diese Lücken im Verbraucher-Schutz müssen geschlossen werden und sind nach Ansicht der Verbraucherzentrale NRW z.B. auch rechtlich umsetzbar.

Auch **Verbraucherschutzministerin Heinen-Esser** und **Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski** sehen keinen Grund, warum dies bereits bei Online- und Haustürgeschäften bestehende Widerrufsrecht nicht auch auf Verträge mit derart komplexen Inhalten wie im Telekommunikationsbereich ausgeweitet werden soll.

Unter TOP 34 auf der **Verbraucherschutzministerkonferenz am 24.05.2019** in Mainz wurden deshalb die Ausführungen zur mangelhaften Aushändigung der Produktinformationsblätter (*s. oben unter TOP 9*) und der fehlenden Möglichkeit zur intensiven Beschäftigung mit den komplexen Vertragsinhalten (*s. oben unter TOP 10*) zur Kenntnis genommen.

Gleichzeitig wurde beschlossen, den Bund prüfen zu lassen, ob ein Widerrufsrecht für im stationären Einzelhandel geschlossene Telekommunikationsverträge erforderlich ist.

Dies soll Verbraucherinnen und Verbraucher wirksam vor intransparenten Geschäftspraktiken im stationären Telekommunikationshandel schützen und ihnen Gelegenheit geben, sich des Inhalts und der Tragweite des Vertragsschlusses bewusst zu werden.

In der Prüfung sollte auch die Vertragskonstellation berücksichtigt werden, wenn ein Kaufvertrag über ein subventioniertes Mobilfunkgerät geschlossen wird, der an den Mobilfunkvertrag über den Vertragstarif mit dem Netzbetreiber gekoppelt ist (*Subventionierungsmodell*).