



Selbstversuch im Telekommunikations-Shop – im Vertrag steht nicht immer, was versprochen wurde

Regelmäßig beschwerten sich Betroffene bei der Verbraucherzentrale, weil in ihren Internet-Verträgen andere Preise zu finden sind, als es beim Verkaufsgespräch im Shop vereinbart war. Die Verbraucherzentrale ist der Sache mit einem Selbstversuch auf den Grund gegangen. Das Ergebnis: Wer sich auf Verkaufsgespräche einlässt, braucht eine gute Vorbereitung.

Wir wollten herausfinden, ob Vertragsangebote im Shop dieselben sind wie auf Online-Portalen der entsprechenden Unternehmen. Zudem interessierte uns, wie Verkaufsgespräche ablaufen. Deshalb haben sich unsere Tester in mehreren Shops zu einem Internet- und Festnetz-Vertrag beraten lassen.

Verkäufer wollen verkaufen

Die Verkäufer, mit denen wir bei unserem Selbstversuch gesprochen haben, boten zuerst die teuersten Internet- und Festnetz-Verträge mit schneller Datenübertragung an. Erst auf Nachfrage bekamen wir günstigere Angebote. Als wir direkt nach dem Vertrag mit dem niedrigsten Preis fragten, wurde uns in allen Fällen davon abgeraten – mit Hinweis auf die vergleichsweise langsame Datenübertragung.

So funktioniert eine typische Verkaufsstrategie

Ein Verkäufer lenkte das Gespräch auf das Thema Handynutzung und Handyvertrag. „Dazu kommt hier gerade ein sehr günstiges Angebot herein“, sagte er mit Blick auf seinen Bildschirm. „Wenn Sie beide Verträge abschließen, kann ich Ihnen heute die Abschlussgebühr erlassen.“ Auf unseren Einwand, dass wir lediglich einen Vertrag für Festnetz und Internet brauchen, ging er nicht ein. Stattdessen wechselte er erneut das Thema: „Schauen Sie Fernsehen? Dann können Sie für nur 4,99 Euro alle Programme ohne Einschränkung in voll HD Qualität empfangen.“ Der Verkäufer notierte alle drei Angebote und wählte dabei für Festnetz und Internet den teuren Vertrag. Die Übersicht gab er den vermeintlichen Kunden mit und behielt einen Durchschlag.



Tipp: Vor dem Besuch im Shop online Preise vergleichen

Die Internetseiten der Telekommunikationsunternehmen bieten die Möglichkeit, Leistungen und Preise zu vergleichen. Wichtig ist dabei im Blick zu behalten, welchen Service man wirklich braucht. Beim Vergleich helfen die [Produktinformationsblätter](#), die bei den Online-Angeboten veröffentlicht sein müssen. Darin sind die Angaben meist klarer und übersichtlicher als in der Werbung.

Unsere Erfahrung zeigt, dass man günstige Pakete im Shop oder am Telefon wahrscheinlich nur auf direkte Nachfrage bekommt. Wer unvorbereitet in den Shop geht, kann das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote kaum bewerten.

Höhere Kosten durch untergeschobene Zusatzleistungen

In unsere Sprechstunden kommen immer wieder Menschen, die höhere Beträge bezahlen, als es im Shop oder am Telefon vereinbart war. Meist stellt sich in solchen Fällen heraus, dass zusätzlich zum Telefon und Internetvertrag weitere Leistungen gebucht wurden. Dabei geht es oft um TV-Angebote in HD Qualität, Versicherungen oder Passwortmanager.

Entscheidend ist nicht, was Verkäufer im Shop oder am Telefon versprechen, sondern was im Vertrag steht. Deshalb ist es besonders wichtig, Verträge vor der Unterschrift genau zu lesen und bei Unklarheiten nachzufragen. Diese Punkte sollten geklärt sein:

- Welche Kosten entstehen?
- Gibt es eine einmalige Abschlussgebühr?
- Ändern sich die Kosten innerhalb oder nach Ende der Vertragslaufzeit?
- Wie lang ist die Mindestlaufzeit?
- Wie lange vor Laufzeit-Ende muss ich kündigen?

Werbeanrufe vor dem Vertragsschluss verhindern

In den Verträgen kreuzen Verkäufer oft in den Datenschutzbestimmungen an, dass die Kunden Werbeanrufe und Werbung per Email erlauben. Später folgen Anrufe mit dem Ziel, weitere Verträge zu verkaufen. Oft merken Betroffene dabei nicht, dass ein Vertrag geschlossen wurde – etwa wenn der Verkäufer nur fragt „wäre das etwas für Sie?“ Deshalb ist es ratsam, die Erlaubnis für Werbung und Anrufe vor der Unterschrift im Vertrag zu streichen.



 **Verbraucher
stärken
im Quartier**



Gleich nach Vertragsabschluss kündigen oder widerrufen

Wenn sich die Kosten nach der Mindestlaufzeit erhöhen, ist es sinnvoll, den Vertrag gleich nach Vertragsschluss zu kündigen. Sonst passiert es leicht, dass man das Ende der Kündigungsfrist verpasst und dann für den Vertrag mehr bezahlt als nötig. Wichtig ist die schriftliche Kündigung per Brief. Kündigungen per Telefon oder Email lassen sich kaum belegen. Mit den [kostenlosen Musterschreiben der Verbraucherzentrale](#) ist eine schriftliche Kündigung schnell und einfach erledigt.

Wenn ein Vertrag am Telefon oder im Internet abgeschlossen wurde, kann man ihn bis zu 14 Tage nach Vertragsabschluss ohne Angaben von Gründen [widerrufen](#). Das ist eine Möglichkeit, aus untergeschobenen Verträgen schnell wieder herauszukommen.

Bei Problemen mit Verträgen und Kündigungen bieten wir in unseren kostenlosen Sprechstunden Unterstützung.

Gaarden:

Jeden Donnerstag
14.30 – 16.00 Uhr
Mehrgenerationenhaus Vinetazentrum

2. und 4. Donnerstag

10.00-12.00 Uhr
Anlaufstelle Nachbarschaft **anna**:
(AWO) Preetzer Str. 35

Dietrichsdorf:

Jeden Dienstag
14.00 – 16.00 Uhr
Anlaufstelle Nachbarschaft **anna**:
Nachtigalstr. 8

E-Mail: quartier.kiel@vzsh
www.vzsh.de/vsiq
Tel: 0431/590-99-813
Tel: 0162/23-12-953

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



verbraucherzentrale