

Donnerstag, 12. März 2009

Lesertelefon Werbeanrufe

Ohne Pause klingelte das Lesertelefon. Wie kann ich mich gegen aufdringliche Werbeanrufe wehren? Sind am Telefon abgeschlossene Verträge überhaupt gültig? Und was mache ich, wenn mir Unternehmen plötzlich Rechnungen über nie bestellte Produkte zuschicken? Eine Verbraucherschützerin und zwei Anwälte standen unseren Lesern gestern Rede und Antwort.



Unsere Experten am Telefon (von links): Ingeborg Fischer-Münkel von der Verbraucherzentrale Wolfsburg, Thomas Kindel, Rechtsanwalt aus Braunschweig, und Barbara Holtz, Rechtsanwältin aus Braunschweig. Foto: Rudolf Flentje

Nutzen Sie Ihr Recht zum Widerruf

Von Cornelia Steiner

Dubiose Telefonverträge verärgern viele Menschen in unserer Region. Vor allem in Salzgitter häufen sich die Vorfälle. Wir hatten in der vergangenen Woche darüber berichtet, dass Kunden der Telekom – vornehmlich Rentnern – unaufgefordert Verträge für kombinierte Telefon- und Internetanschlüsse zugeschickt worden waren. Die Betroffenen beteuern, diese Verträge nie bestellt zu haben.

Laut Verbraucherzentrale handelt es sich hierbei keineswegs um Einzelfälle. Der Zuspruch auf unsere Berichterstattung und beim Lesertelefon bestätigt das: 39 Leser haben uns in den vergangenen Tagen Post geschickt und ähnliche Fälle geschildert. Mehrere Anrufer mussten sich gestern gedulden, bevor sie mit einem unserer drei Experten reden konnten.

Experte: Unternehmen müssen Anspruch begründen

Die Vorwürfe der Betroffenen richten sich gegen verschiedene Telefonanbieter. Die Menschen sind wütend, vor allem aber hilflos. Einige erhalten Mahnungen von Rechtsanwälten und Inkassobüros und wissen sich nicht zu helfen.

Unsere Experten beim Lesertelefon machten vielen Mut – denn es gibt Möglichkeiten, sich gegen dergleichen unlautere Methoden zu wehren. „Betroffene sollten sich von außergerichtlichen Anwaltsschreibern nicht einschüchtern lassen. Gegen gerichtliche Mahnbescheide kann jeder Widerspruch beziehungsweise Einspruch einlegen. Allerdings gilt insofern: Kommt Post vom Gericht, sollte schnell ein Anwalt kontaktiert werden. Dann muss der Anwalt den Anspruch gegenüber dem Gericht begründen. Dafür fehlt aber in den genannten Fällen häufig die Grundlage und das Ganze erledigt sich sehr schnell“, sagt Thomas Kindel, Rechtsanwalt aus Braunschweig.

Frist beginnt erst, wenn eine Belehrung vorliegt

Eine große Rolle spielt das Widerrufsrecht. Es ermöglicht, sich von einem geschlossenen Vertrag zu lösen. Unsere drei Experten erklären die Regeln:

▶ Jeder Vertrag kann innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Widerrufsbelehrung rückgängig gemacht werden.

▶ Die Widerrufsfrist beginnt erst dann, wenn der Verbraucher eine wirksame Widerrufsbelehrung erhalten hat. Sie muss schriftlich vorliegen und darüber informieren, wie der Kunde sein Widerrufsrecht ausüben kann und an wen er die Widerrufserklärung richten soll. Solange der Kunde keine Widerrufsbelehrung erhält, kann er den Vertrag unbefristet widerrufen. Wenn der Fristbeginn umstritten ist, muss das Unternehmen nachweisen, wann die Widerrufsbelehrung beim Kunden schriftlich eingegangen ist.

▶ Der Widerruf eines Telefon-Vertrages muss schriftlich eingehen. Eine Begründung ist nicht notwendig.

▶ Der Widerruf muss vor Ablauf der Frist abgesendet werden. Falls der Kunde Waren erhalten hat, muss er sie bei einem Widerruf zurücksenden, wenn das per Paket möglich ist. Die Kosten für die Rücksendung trägt das Unternehmen, wenn die gelieferte Ware nicht der bestellten entspricht.

Eine unzumutbare Belästigung

Betroffene können sich nur schwer gegen Telefonwerbung wehren, verfügen aber über viele Rechte

Ich bekomme ständig Werbeanrufe von verschiedenen Firmen. Ist das erlaubt?

Barbara Holtz: Unaufgeforderte Werbeanrufe sind nach Paragraph 7 des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb verboten, weil sie als unzumutbare Belästigung gelten. Sie sind nur dann erlaubt, wenn Sie direkt eingewilligt haben.

Wie verhalte ich mich bei einem Werbeanruf?

Ingeborg Fischer-Münkel: Willigen Sie in nichts ein. Schließen Sie nichts am Telefon ab, sondern gehen Sie immer in ein Geschäft. Notieren Sie sich, wenn möglich, die Telefonnummer. Meist werden diese von den Anrufern unterdrückt. Schreiben Sie sich den Namen des Anrufers auf, ebenso Namen und Sitz des Unternehmens und die Fax-Nummer.

Wie kann ich mich gegen Werbeanrufe wehren?

Thomas Kindel: Legen Sie einfach auf und lassen Sie sich nicht in Gespräche verwickeln. Die Call-Center-Mitarbeiter werden schnell merken, dass bei Ihnen nichts zu holen ist.

Ich habe seit Jahren eine niedrige Telefonrechnung mit Gesprächskosten von rund 20 Euro im Monat. Plötzlich bekomme ich Rechnungen in Höhe von 1000 Euro, obwohl ich nicht mehr telefoniere. Was kann ich tun?

Fischer-Münkel: Fordern Sie einen Einzelverbindungsachse und vor allem einen technischen Prüfbericht. Alle Telefonanbieter sind verpflichtet, einen solchen Prüfbericht zu erstellen – dabei wird kontrolliert, ob tatsächlich von Ihrem Apparat telefoniert wurde.

Wie kann man Telefonanbieter dafür bestrafen, dass sie Kunden unaufgefordert und in offensichtlich betrügerischer Absicht Verträge aufdrücken, die diese nie gewollt haben?

Fischer-Münkel: Es gibt zum Beispiel die Möglichkeit einer Abmahnung: Sie können sich den Namen des Ansprechpartners und der Firma notieren, das Telefonat schriftlich schildern und dies, mit einer eidesstattlichen Versicherung versehen, an den Bundesverband der Verbraucherzentralen schicken. Daraufhin kann die Firma abgemahnt werden, dies zu unterlassen.

Es ist oft schwer, an die Unternehmen heranzukommen: Beschwerden per Mail sind nicht möglich, über die Internetseite ist es sehr kompliziert, im Call-Center landet man in der Warteschleife und auf Briefe wird einfach nicht reagiert. Was kann man dann tun?

„Legen Sie einfach auf. Die Call-Center-Mitarbeiter merken schnell, dass bei Ihnen nichts zu holen ist.“

Rechtsanwalt Thomas Kindel

Mein 13-jähriger Sohn hat bei einem Werbeanruf ungewollt einen Vertrag abgeschlossen. Jetzt soll ich für verschiedene Dienste zahlen. Ist der Vertrag denn überhaupt gültig?

Kindel: Ohne Einwilligung eines Elternteils ist der Vertrag nicht wirksam. Daraus entstandene Kosten müssen von Ihnen deshalb also auch nicht bezahlt werden. Grundsätzlich gilt, dass nur Volljährige, auch am Telefon, Rechtsgeschäfte abschließen dürfen. Ansonsten hängt deren Wirksamkeit von der Zustimmung des Elternteils ab.

Ich habe bei einem Telefon-Anbieter einen Vertrag abgeschlossen. Für angebliche Zusatzpakete, von denen ich nichts weiß, wird mir jetzt aber immer mehr Geld abgebucht als ursprünglich vereinbart. Was kann ich dagegen tun?

Holtz: Zuerst sollten Sie Ihren Vertrag prüfen. Welche Dienste haben Sie wirklich bestellt? Oft verstecken sich solche Zusatzdienste im Kleingedruckten, das schnell überlesen wird. Sollte das bei Ihnen nicht der Fall sein, fordern Sie den Anbieter auf, die höheren Abbuchungen zu unterlassen. Zu viel gezahlte Gebühren können Sie von ihrem Anbieter zurückverlangen oder mit den nächsten Rechnungen begleichen.

„Ungebetene Anrufe kann man durch vorsichtigen Umgang mit seinen Daten mindern.“

Verbraucherschützerin
Ingeborg Fischer-Münkel

Ich soll am Telefon einen Vertrag bei einem Gewinnspielunter-

nehmen abgeschlossen haben. Ich weiß aber gar nicht, was ich bestellt haben soll. Muss mir das Unternehmen nicht eine schriftliche Bestellbestätigung schicken?

Holtz: Das Bürgerliche Gesetzbuch schreibt seit einigen Jahren vor, dass Verbraucher bei einem telefonisch abgeschlossenen Vertrag über die Identität des Anrufers, die angebotene Leistung, den geschäftlichen Zweck des Anrufes und über die Produktinformationen informiert werden müssen.

Ich erhalte täglich mehrere Werbeanrufe. Kann ich mich irgendwo registrieren lassen, um nicht mehr belästigt zu werden?

Fischer-Münkel: Ungebetene Anrufe kann man nicht verhindern, durch den vorsichtigen Umgang mit seinen Daten, kann man diese aber sicher mindern. Sie könnten sich in die Robinson-Liste eintragen lassen, die aber nur für Werbepost gilt. Zudem beachten nicht alle Unternehmen diese Liste.

▶ Die Robinsonliste finden Sie im Internet unter: www.direktmarketing-info.de/robinson.html

Vor meiner Tür stand wiederholt ein Inkasso-Büro, das bei mir Geld eintreiben wollte. Angeblich habe ich am Telefon einen Vertrag abgeschlossen für den ich endlich bezahlen soll. Wie soll ich mich verhalten?

Kindel: Am Besten Sie öffnen den Leuten gar nicht die Tür, wenn Sie sicher sind, dass sie alle Rechnungen ordnungsgemäß bezahlt haben. Sollten Sie wirklich irgendwo Schulden haben, hätten Sie im Normalfall Mahnungen erhalten. Grundsätzlich muss ein Unternehmen seine Forderungen erst schriftlich offenlegen, bevor es Geld verlangen kann. Und selbst wenn Sie Schulden haben sollten: Geld eintreiben darf nur ein Gerichtsvollzieher.

Ich erhalte regelmäßig Droh-Anrufe von einem Unternehmen. Angeblich hätte ich Rechnungen aus dem Jahr 2005 noch nicht beglichen. Was ist davon zu halten und bin ich verpflichtet, die alten Rechnungen zu begleichen?