

# FALL 1: INTERNET & TELEFON

## UNTERGESCHOBENER VERTRAG



### Was ist passiert?

Eine ältere Verbraucherin möchte ihr Prepaid-Handy aufladen lassen. Statt auf dieses Anliegen einzugehen, fragt der Verkäufer im Mobilfunk-Shop, ob sie auch einen Festnetz-Vertrag bei ihrem Mobilfunkanbieter habe. Als die Kundin dies bejaht, wird ihr mitgeteilt, dass sie den Anschluss bald nicht mehr nutzen könne und einen neuen Vertrag benötige. Die Kundin ist verunsichert. Nach weiteren Ausführungen des Verkäufers unterschreibt sie einen Vertrag, den sie gar nicht braucht.

Erst zu Hause wird der Kundin klar, was sie unterschrieben hat. Sowohl schriftlich als auch vor Ort im Shop versucht sie, den Vertrag zu stornieren. Ohne Erfolg.



### Ergebnis der Beratung

Nach Kontaktaufnahme und Aufforderung der Verbraucherzentrale Niedersachsen hat der Anbieter den untergeschobenen Vertrag storniert.

Der ursprüngliche Vertrag wurde fortgeführt.



### Ersparnis

Für den ungewollt abgeschlossenen Vertrag wären über 950 Euro fällig geworden:

Monatliche Grundgebühr:	838,80 Euro (34,95 Euro*24 Monate)
Router:	118,56 Euro (4,94 Euro*24 Monate)
Gesamt:	957,36 Euro

Der alte Vertrag kostet monatlich 20,95 Euro (\*24 Monate = 502,80 Euro)

**Ersparnis: 454,56 Euro**



### Einordnung/Forderung der Verbraucherzentrale Niedersachsen

- Beratungen in Mobilfunk-Shops sind häufig nicht zum Wohle des Kunden. Oftmals werden Tarife/Verträge verkauft, die nicht bedarfsgerecht sind.
- Wir fordern Mobilfunkanbieter auf, Qualitätskontrollen zu etablieren und ihr Kundenmanagement zu verbessern (Erreichbarkeit/Reaktionszeit).
- Verbraucher sollten Verträge stets in Ruhe zu Hause prüfen.