



## Pressemitteilung

### **Weltverbrauchertag 2019: Unlautere Geschäftspraktiken im Telekommunikationssektor unterbinden**

Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser: „Der Handel muss seiner Informationspflicht nachkommen“

Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser und NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski kritisieren zum Weltverbrauchertag am 15. März unlautere Geschäftspraktiken im stationären Telekommunikationshandel. Sie fordern mehr Transparenz und ein Widerrufsrecht beim Abschluss eines Telekommunikationsvertrags. Bei der Befolgung der gesetzlichen Vorgaben zeigen sich massive Mängel: „Ein neues Smartphone kaufen oder aktuelle Tarife erfragen – mit diesen Anliegen kommen die Kundinnen und Kunden in ein Geschäft und verlassen es oft mit einem Vertrag, den sie gar nicht haben wollten. Der Handel kommt in vielen Fällen seiner Informationspflicht nicht nach“, kritisierte Ministerin Ursula Heinen-Esser die Fehlentwicklung bei Kundeninformation und Kundenberatung im stationären Telekommunikationshandel.

„Aus Verbrauchersicht gibt es keinen Grund, weshalb das Widerrufsrecht, welches bereits bei Online- und Haustürgeschäften in der Regel 14 Tage lang besteht, nicht auch auf Verträge mit komplexem Inhalt und Wechselwirkungen, wie dies bei etwa Telekommunikations-Dienstleistungen der Fall ist, künftig ausgeweitet werden kann“, erläuterte NRW-Verbraucherzentralenvorstand Schuldzinski den Kerngedanken des gemeinsamen Vorstoßes.

Damit Kundinnen und Kunden im Gewirr von Kosten, Extras und Tarifen einen für sie passenden Handyvertrag finden können, ist der Handel rechtlich verpflichtet, über die wichtigsten Details vor einem Vertragsabschluss zu informieren. Doch die Vorgaben der seit Juni 2017 geltenden Transparenzverordnung werden nur unzureichend umgesetzt: So müssen Händlerinnen und Händler auf ein



Produktinformationsblatt hinweisen, das nach Vorgaben der Bundesnetzagentur gestaltet ist. Sie müssen es leicht zugänglich bereitstellen; also entweder sehr gut sichtbar auslegen oder den Kundinnen und Kunden aushändigen.

Seite 2 von 3

Diese Informationspflicht wird erheblich vernachlässigt. Das ergab eine Stichprobe, die 59 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale in 301 Telefongeschäften landesweit durchgeführt haben. Aufgesucht wurden Shops mit und ohne Bindung an die großen Mobilfunkunternehmen. Demnach händigten nur zwei Shopverkäufer das Produktinformationsblatt von sich aus. Neun von zehn Händlerinnen und Händlern gaben das Papier auch auf Nachfrage nicht raus. In keinem Fall konnten Verbraucherinnen und Verbraucher die vollständigen Vertragsunterlagen vor der Unterschrift zur Prüfung mit nach Hause nehmen. Die Folge: Kundinnen und Kunden geraten häufig in eine Druck- und Überrumpelungssituation und stimmen ohne gründliche Prüfung dem Abschluss eines Handyvertrags zu.

Gegenüber der Verbraucherzentrale NRW schildern Ratsuchende, dass sie mit Vertragsbedingungen konfrontiert worden seien, die von den mündlich abgesprochenen Konditionen deutlich abwichen. Realisieren sie später den tatsächlichen Preis- und Leistungsumfang, bereuen viele von ihnen die Vertragsunterschrift - bei Mindestlaufzeiten von 24 Monaten kann dies teuer werden. „Nach derzeitiger Rechtslage sind Verbraucher in aller Regel jedoch bis zum Ende der Mindestlaufzeit an einen im Geschäft geschlossenen Vertrag gebunden und haben keine Möglichkeit, diesen vorzeitig zu beenden. Bei derartigen Vertragsabschlüssen besitzen Kunden insbesondere grundsätzlich kein Widerrufsrecht, wie dies beispielsweise bei Vertragsschlüssen im Internet oder an der Haustür der Fall ist“, erläuterte Wolfgang Schuldzinski die derzeitige Rechtslage.

Das Verbraucherschutzministerium und die Verbraucherzentrale NRW sprechen sich dafür aus, die Schutzlücke bei Vertragsanbahnungen im stationären Telekommunikationshandel zu schließen. „Die Einführung



eines Widerrufsrechts auch für Verträge, die innerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden, werde ich rechtlich prüfen“, erklärte Ursula Heinen-Esser. Die Ministerin will die Ausweitung des Widerrufsrechts auch auf stationär geschlossene Vereinbarungen in sogenannten Dauerschuldverhältnissen bei der Verbraucherschutzministerkonferenz einbringen.

Seite 3 von 3

**Weitere Informationen** rund um Handyverträge, zu Tarifen, einem lückenlosen Wechsel, den Feinheiten bei Laufzeiten, Kündigungen oder Prepaid-Restguthaben sowie hilfreiche Links zu Musterbriefen und Telekommunikationsberatung finden Sie hier:

[www.verbraucherzentrale.nrw/handyvertrag](http://www.verbraucherzentrale.nrw/handyvertrag).