

Antrag an die Politik:

Widerrufsrecht bei Telekommunikationsverträgen auch im stationären Handel durchsetzen

Die Praxis des VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. zeigt, dass Verbraucher*innen sehr häufig mit Verträgen aus Telekommunikationsshops zur Beratung kommen, welche sie nicht oder nicht so hatten abschließen wollen. Im Nachhinein besteht oftmals gar nicht mehr oder nur mit erheblichen finanziellen Einbußen die Möglichkeit, sich wieder davon zu lösen.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. fordert:

Die Einführung eines Widerrufsrechts für Verbraucher*innen beim Abschluss von Telekommunikationsverträgen auch bei Vertragsschluss im stationären Handel.

Begründung:

Egal mit welchem Anliegen Verbraucher*innen in einen Telekommunikationsshop gehen, schlagen ihnen die Verkäufer regelmäßig angebliche Preisoptimierungen am bestehenden Vertrag vor. Geht der Kunde darauf ein, schließt er dabei aber tatsächlich oft neue Verträge ab. Dadurch entstehen zusätzliche Verbindlichkeiten und häufig nicht unerhebliche Mehrkosten. Die Verbraucher*innen erfahren hiervon meistens erst, wenn die nächste Rechnung abgebucht wird.

Diese immer wiederkehrende Konstellation bedarf eines Korrektivs und rechtfertigt daher ein spartenspezifisches Widerrufsrecht auch für im stationären Bereich abgeschlossene Telekommunikationsverträge.

Dies gilt in besonderem Maße, da sich die technischen Angebote mittlerweile als so vielfältig und kompliziert darstellen, dass sie für Verbraucher*innen nicht mehr ohne Weiteres nachvollziehbar

sind. Regelmäßig stellen die Kunden erst zuhause fest, ob der im Laden vorgeschlagene Vertrag tatsächlich der Richtige ist.

Für Verbraucher*innen, welche die deutsche Sprache nicht einwandfrei beherrschen, ist ein komplettes Verständnis des Vertrages praktisch gar nicht möglich, zumal einige Verkäufer in Telekommunikationsläden dieses auch gar nicht fördern, sondern im Gegenteil bewusst vereiteln.

Das Widerrufsrecht dient dazu, Verbraucher*innen vor Überrumpelungssituationen zu schützen. Eine solche ist vorhanden, da das Ursprungsanliegen bei Betreten des Ladens häufig gar nicht auf einen Vertragsschluss gerichtet ist.