

•••❖ ACHTUNG!

Diese kurze Information enthält nur die wichtigsten Hinweise. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter www.vz-bw.de/beratung. Im Einzelfall empfehlen wir eine persönliche Beratung.



SPRACHLICHE BARRIEREN

Gerade für Asylsuchende und Geduldete ist wichtig zu wissen: Schon aus rechtlichen Gründen können wir unsere Rechtsberatung nur in deutscher Sprache durchführen, um Missverständnisse auszuschließen. Menschen, die unsere Beratung aufsuchen, sollten daher unbedingt ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache haben oder einen volljährigen Übersetzer mitbringen.

•••❖ UNSER ANGEBOT

Mit der Ankunft in Deutschland sind Flüchtlinge – auch als Verbraucher – mit vielen Fragen und Problemen konfrontiert. Kommt es zu Missverständnissen zwischen Flüchtlingen und Unternehmen, sind Flüchtlingshelfer oft die ersten Ansprechpartner. Die Verbraucherzentrale informiert und unterstützt Helfer und Flüchtlinge daher mit verschiedenen Angeboten:

- Schulung und Information haupt- und ehrenamtlicher Flüchtlingsbetreuer
- Mehrsprachige Informationen für Flüchtlinge im Internet, unter anderem auf Arabisch, Englisch, und Farsi
- Allgemeine Informationen zu Verbrauchertemen für Flüchtlingshelfer in unseren Beratungsstellen
- Infostände

Weitere Infos zu wichtigen Verbrauchertemen speziell für Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer unter: www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe

•••❖ PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE

Die Mitarbeiter des Projekts Flüchtlingshilfe erreichen Sie direkt unter fluechtlingshilfe@vz-bw.de

Schreiben Sie uns, wenn Sie generelle Fragen zum Verbraucherschutz für Flüchtlinge haben, Sie auf Verbraucherprobleme von Flüchtlingen stoßen oder Sie uns unseriöse Maschen oder andere Probleme mitteilen wollen.

•••❖ TERMIN- UND INFOTELEFON

Bei konkreten Verbraucherproblemen beraten und informieren wir Sie auch gerne persönlich.

Terminvereinbarung unter **(0711) 66 91 10**

Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Freitag 10–14 Uhr

Übersicht der Beratungsstellen:

www.vz-bw.de/beratung-vor-ort

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Tel. (07 11) 66 91 10 | Fax (07 11) 66 91 50
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Titelfoto: © Nonwarit / Shutterstock

Gefördert vom Ministerium für Ländlichen Raum
und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Stand: Dezember 2016

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

VERTRÄGE EINFACH ERKLÄRT

Mobilfunkverträge und Verträge außerhalb von
Geschäftsräumen



VERTRÄGE EINFACH ERKLÄRT

MOBILFUNKVERTRÄGE UND VERTRÄGE AUSSERHALB VON GESCHÄFTSRÄUMEN

Wenn Vertreter an der Haustür klingeln und Verträge abschließen wollen, sollte man vorsichtig sein. Das gilt auch für Verkaufsgespräche in Fußgängerzonen oder an Bahnhöfen. Geschulte Vertreter nutzen es in solchen Situationen aus, dass Verbraucher unvorbereitet sind und keine Möglichkeiten haben das Angebot zu vergleichen. Wer unterschreibt, um den Vertreter wieder loszuwerden, hat nicht selten ein teures Abo oder einen anderen unnötigen Vertrag abgeschlossen. Um solchen Ärger zu vermeiden, hat die Verbraucherzentrale einige Tipps zusammengestellt.

WICHTIGE GRUNDREGELN:

- Lassen Sie niemals einen Vertreter in Ihre Wohnung.
- Sollten Sie einen Vertragstext nicht verstehen, unterschreiben Sie den Vertrag nicht, sondern fragen Sie bei Unklarheiten nach.
- Wenn Sie unsicher sind, ob Sie den Vertrag benötigen, unterschreiben Sie nicht sofort. Lesen Sie sich die Unterlagen in Ruhe durch.
- Auch wenn Sonderangebote versprochen werden: Lassen Sie sich nicht durch vermeintlich verfallende Schnäppchenpreise zum Abschluss drängen.

Wenn Sie den Vertrag unterschreiben:

- Bezahlen Sie nicht per Vorkasse, sondern bestehen Sie auf eine Rechnung.
- Verlangen Sie vor Ort eine Kopie des Vertrages, auf dem Firmenadresse und Vertragspartner klar zu erkennen sind.
- Geben Sie an der Haustür und am Telefon keine Kontodaten weiter.
- Bezahlen Sie keine Rechnungen, die Sie nicht zuordnen können.

RECHT AUF WIDERRUF

Verträge, die im Internet, am Telefon oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, sind zwar wirksam, können aber bis auf einige Ausnahmefälle widerrufen werden. Durch einen Widerruf ist man nicht mehr an den Vertrag gebunden. Für den Widerruf haben Sie grundsätzlich 14 Tage ab Vertragsschluss Zeit. Wenn ein Produkt gekauft wurde, beginnt die Frist erst dann zu laufen, wenn die Ware geliefert wurde. Hat der Vertreter Sie nicht über das Recht zum Widerruf informiert, erlischt das Widerrufsrecht erst nach 12 Monaten und 14 Tagen.

Wenn Sie einen Vertrag widerrufen wollen, muss der Widerruf gegenüber dem Vertragspartner eindeutig erklärt werden. Am besten ist es, die Widerrufserklärung per Einschreiben zu schicken und die Versand- oder Eingangsbestätigung gut aufzubewahren. Die Ware einfach zurückzuschicken oder Rechnungen nicht zu bezahlen ist nicht ausreichend.

MOBILFUNKVERTRAG

Gerissene Verkäufer oder mangelnde Sprachkenntnisse können dazu führen, dass Sie einen Handyvertrag abschließen, der nicht zu Ihrem Bedarf passt. Ungeeignete Tarife sorgen häufig für hohe Kosten:

Beispiel: Sie möchten einen Handyvertrag mit einer Auslandsflatrate nach Gambia abschließen. Dabei verlassen Sie sich auf die mündliche Aussage des Mitarbeiters des Mobilfunkanbieters. Einen Monat später erhalten Sie jedoch eine Mobilfunkrechnung von über 400 Euro. Der Mobilfunkanbieter teilt auf Anfrage mit, dass die Telefonate nach Gambia nicht von der gebuchten Flatrate umfasst seien, sondern mit 1,89 Euro/Minute berechnet würden. Dies steht auch in den Vertragsunterlagen, die so unterschrieben wurden. Sie müssen die 400 Euro bezahlen.

VORSICHT VOR ZU SCHNELLEN VERTRAGSABSCHLÜSSEN:

Überlegen Sie sich vor Abschluss des Vertrages, wozu und wie lang Sie sich verpflichten. Bei einem Vertragsabschluss im Laden besteht grundsätzlich kein Widerrufsrecht, Sie sind also für die vereinbarte Laufzeit an den Vertrag gebunden. Generell gilt: Versteht man etwas nicht, sollte man den

Vertrag nicht sofort abschließen, sondern im Zweifelsfall nachfragen oder zu Hause in Ruhe durchlesen. Haben Sie Schwierigkeiten einen Vertragstext zu verstehen, können Flüchtlingshelfer oder Übersetzer helfen.

DIE NULL-EURO-FALLE: Immer wieder werben Anbieter von Handyverträgen mit einem scheinbar kostenlosen Smartphone, das Verbraucher zusätzlich zu einem neuen Vertrag erhalten. Solche Angebote sollte man genau prüfen. Denn das Handy ist dabei nie umsonst, sondern wird über zusätzliche Kosten in den monatlichen Gebühren für den Vertrag bezahlt. Günstiger erhalten Sie das Handy meist in Elektronikmärkten oder im Internet.

DIE DRITTANBIETER-FALLE: Wer mit dem Smartphone im Internet unterwegs ist und aus Versehen auf einen Werbebanner klickt, kann – ohne es zu wollen – ein Abo abgeschlossen haben. Davor schützt eine Drittanbietersperre, die jeder Mobilfunkanbieter auf Wunsch kostenlos einrichten muss. Bitten Sie am besten gleich bei Vertragsabschluss darum, diese Sperre einzurichten.

CHECKLISTE FÜR MOBILFUNK-VERTRÄGE

- ✓ **Laufzeit:** Wie lange läuft der Vertrag? Können Sie monatlich kündigen oder sind Sie zwei Jahre an den Anbieter gebunden? Viele Unternehmen bieten auch Verträge mit kürzeren Laufzeiten an. Diese sind häufig teurer als Verträge mit längeren Laufzeiten.
- ✓ **Kosten:** Ist eine Einmalzahlung, zum Beispiel eine Anschlussgebühr fällig? Wie hoch sind die monatlichen Kosten? Es kann vorkommen, dass zusätzlich zu einem Grundpreis weitere Kosten anfallen. Prüfen Sie das Kleingedruckte auf Extra-Optionen, Kosten für das Smartphone oder zusätzliche Abos.
- ✓ **Bedarf:** Ist der Vertrag für Ihren Bedarf geeignet? Wenn man hauptsächlich Gespräche ins Ausland führen möchte, nützt eine Flatrate ins deutsche Netz wenig. Bei einer Auslandsflatrate sollte genau geprüft werden, welche Länder sie umfasst. Ist eine Datenflatrate im Tarif enthalten? Dies ist besonders wichtig, wenn kein WLAN genutzt werden kann.