Zeitschrift: Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
Herausgeber: Pro Senectute Schweiz
Band: 91 (2013)
Heft: 3

Artikel: "Auch der Kunde hat eine Verantwortung"
Autor: Vollenwyder, Usch / Siedler, Oliver
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-723086

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 12.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

«Auch der Kunde hat eine Verantwortung»

Ältere Menschen werden immer häufiger Opfer von sogenanntem Slamming: Am Telefon werden sie zu neuen Verträgen gedrängt und wechseln dabei – ohne sich dessen bewusst zu sein – ihren Telefonanbieter. Ombudsmann Oliver Siedler gibt Informationen und Tipps.

Warum gibt es bei uns so viele – gerade ältere Menschen –, die ungewollt ihren Telefonanbieter wechseln? Die älteren Menschen sind in einer Zeit mit nur einem Telefonanbieter aufgewachsen – nämlich mit Swisscom, der früheren PTT. Sie kennen sich deshalb im Dschungel der neuen Anbieter mit ihren verschiedenen Angeboten auf dem heutigen Markt kaum aus. Diese sind ständig auf der Suche nach neuen Kundinnen und Kunden; dabei versprechen sie tiefere Tarife und attraktivere Verträge. Das Angebot lockt: Wer will nicht billiger telefonieren können?

Und schon wird ein neuer Vertrag abgeschlossen? Neue Anbieter – vor allem Agenten, die auf Provision arbeiten – täuschen immer wieder mit falschen Angaben. Weil der Telefonanschluss in der Regel beim ursprünglichen Anbieter bleibt, lassen sie den Kunden im Glauben, sie würden in dessen Auftrag nur einen neuen Tarifvertrag aufschalten: «Sie können danach billiger telefonieren; sind Sie einverstanden?» Natürlich ist der Kunde einverstanden und gibt dann auch seine Daten preis. Dass er dabei den Anbieter gewechselt hat, wird ihm vielfach erst bewusst, wenn die erste Rechnung für Gespräche vom neuen Anbieter ins Haus flattert.

Ist ein solcher Vertrag gültig? Er gilt, sobald man ein Vertragsdokument unterschrieben oder am Telefon einem Wechsel mündlich zugestimmt hat. Wenn es sich allerdings klar und deutlich um eine Täuschung handelt, ist der Vertrag nichtig. Das kann unsere Schlichtungsstelle aufgrund der rechtlichen Vorschriften überprüfen. Diese schreiben vor, dass jedes Werbegespräch und der eigentliche Vertragsschluss von einer unabhängigen dritten Partei auf Tonband aufgenommen werden muss. So kann man bei Streitigkeiten das Gespräch zurückverfolgen.

«Wer nicht gut aufpasst, hat schnell ungewollt einem Vertrag zugestimmt»: Ombudsmann Oliver Siedler.

Bild: Christoph Mächler

Worauf achten Sie bei diesen Gesprächen? Wir hören zuerst den Vertragsschluss ab. Dieser muss Name, Adresse, Jahrgang und vor allem die Zusage zum neuen Vertrag enthalten. Dann achten wir aber auch darauf, was dem Kunden im Vorgespräch gesagt wurde: Was wurde ihm versprochen? War ihm bewusst, dass der Anbieter wechseln würde? Wenn der

Kunde seinen Anbieter eigentlich gar nicht wechseln wollte, dann gilt das ebenfalls als Täuschung oder zumindest als Irrtum.

Was müssen die Kunden tun, wenn sie einen solchen Vertrag rückgängig machen wollen? Im Gegensatz zu Vertragsabschlüssen unter der Haustür gibt es für telefonische Verträge kein Widerrufsrecht – noch nicht. Die Frage wird zurzeit im Parlament behandelt. Positiv ist, dass viele Anbieter freiwillig ein siebentägiges Widerrufsrecht einräumen. In jedem Fall gilt: Getäuschte, überrumpelte Kunden müssen schnell reagieren; spätestens dann, wenn ihnen der neue Vertrag mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Dienstleistungsbeschrieb zugeschickt wird.

Wie können sie reagieren? Indem sie sich an die Direktion des neuen Anbieters wenden – und zwar schriftlich, unmissverständlich und eingeschrieben: Man sei angerufen worden, wolle unter keinen Umständen einen neuen Vertrag und fühle sich getäuscht – man bitte um eine schriftliche Bestätigung des Schreibens. Man kann auch einfach die allgemeinen Geschäftsbedingungen ablehnen; dann kommt der Vertrag ebenfalls nicht zustande. Wenn der Anbieter auch auf ein zweites Reklamationsschreiben hin nur nichtssagend oder gar nicht reagiert, dann kann man sich an unsere Schlichtungsstelle wenden.

Und was tun Sie? Der Kunde muss ein Schlichtungsbegehren ausfüllen und uns glaubhaft versichern können, dass er versucht hat, mit dem Anbieter eine Einigung zu erzielen. Auch der Kunde hat eine Verantwortung und ist in der Pflicht! Er muss sich zuerst selber wehren. Sind diese Bedingungen erfüllt, leiten wir das Schlichtungsverfahren ein und verlangen vom Anbieter eine Stellungnahme. Viele Anbieter machen dann schon einen Vorschlag zu einer gütlichen Einigung.

Wer bekommt in der Regel recht? Jeder Einzelfall ist anders. Zuweilen beurteilen wir den Vertragsschluss als nicht erfolgt; zuweilen gehen wir auf der Basis der uns zur Verfügung gestellten Dokumente und Informationen aber auch von einem mündlichen Vertrag aus. Es gibt nämlich auch Kunden, die gehen gut informiert einen neuen Vertrag ein und bereuen das später. Einen solchen Vertrag können sie nur mit einer ganz normalen Kündigung wieder auflösen.

Wie kann man sich vor diesem ungewollten Anbieterwechsel schützen? Wenn man verunsichert ist, den Anrufer nicht richtig identifizieren kann und den Anbieter ohnehin nicht wechseln will: Dann sagt man am besten, man sei gar nicht interessiert und hängt das Telefon wieder auf. Man kann auch unverbindlich um Informationsmaterial bitten. Das muss man allerdings klar und deutlich formulieren. Wer nicht wirklich gut aufpasst, hat schnell ungewollt einer Vertragsaufnahme zugestimmt.

Wie ist es möglich, dass man sich so schnell täuschen lässt? Unsere Erfahrung zeigt, dass das Menschen aus allen Bildungsschichten passieren kann. Ältere Menschen sind besonders gefährdet – vielleicht sind sie zu höflich, vielleicht auch zu einsam, um ein solches Gespräch schnell zu beenden. Man muss auch wissen: Diese Agenten sind sehr gut geschult, sie bombardieren die Kunden regelrecht mit ihren Argumenten und das meist noch in schnellem Hochdeutsch. Man muss schon sehr versiert sein, um solchen Verkäufern Rückfragen zu stellen und auf Antworten zu beharren. Wer das nicht kann, bricht das Gespräch besser sofort ab.

Usch Vollenwyder

Weitere Informationen

Oliver Siedler, Dr. iur., ist Rechtsanwalt im Bereich Medien- und Telekommunikationsrecht mit eigenem Büro in Zug. Er arbeitet als Ombudsmann und Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Telekommunikation «Ombudscom» in Bern. Zudem ist er an der Universität Freiburg als Lehrbeauftragter tätig.

Ombudscom ist die neutrale, unabhängige Ombudsstelle im Telekommunikationsbereich und vermittelt bei zivilen Streitigkeiten zwischen Kunden und Fernmelde- und Mehrwertdienstanbietern. Sie wird im Auftrag des Bundesamts für Kommunikation Bakom von einer Stiftung betrieben. Jedes Jahr gelangen rund 4500 Anfragen an die Ombudscom, daraus ergeben sich zwischen acht- und neunhundert Schlichtungsverfahren.

Adresse: Ombudscom,
Bundesgasse 26, 3011 Bern,
Telefon 031 310 11 77, Fax 031 310 11 78,
Internet www.ombudscom.ch

Inserat

Bade wannen-Lifte

Das Original vom WANNENLIFT-SPEZIALISTEN

So einfach kann es sein, in die Wanne hinein und heraus zu kommen!

- Mietkauf zinslos möglich
- Auch mit Akkubetrieb
- Schnelle und saubere Installation
- Alle Funktionsteile aus Edelstahl

Endlich wieder Freude beim Baden!

Prospekte anfordern
0800-808018
Anruf gebührenfrei!

iDuMo
Postfach
CH-8952 Schlieren
www.idumo.ch