

Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobe- nen Verträgen

7. Oktober 2025

Qualitative Beispielfälle aus der Marktbeobachtung

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung	2
2. Gewinnspiele.....	4
3. Weitere Beispielfälle	6
4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt	7
Kontakt	10

1. Buch/Zeitschrift/Zeitung

- Immer wieder treten Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale heran, um sich über untergeschobene Zeitschriften-Abonnements zu beschweren. Insbesondere **ältere Menschen** sind hierbei eine vulnerable Verbrauchergruppe.

August 2025:

Eine Verbraucherin legt im Namen ihrer Großmutter Beschwerde ein. Demnach wurde der älteren Frau telefonisch ein Zeitungsabonnement untergeschoben, ohne dass es einen Vertrag, ein Anschreiben oder eine Rechnung gegeben hätte. Erst über ein Mahnungsschreiben einer Firma erfuhr die Dame von der angeblichen Leistung, im weiteren Verlauf wurde ein Inkasso-Unternehmen eingeschaltet. Die Enkelin hält es für unmenschlich, besonders ältere Menschen in ungewollte Abos zu locken und fordert einen besseren Schutz von Verbrauchern vor solchen Praktiken.

Juni 2025:

Ein Enkel tritt für seinen Großvater an die Verbraucherzentrale heran. Er berichtet, dass letzterer angerufen wurde und um die Bestätigung seines ihm von Anrufer korrekt genannten Namens gebeten wurde. Das bestätigende „Ja“ wurde dann von einer Firma angeblich genutzt, um ihm ein Zeitschriftenabonnement mit zweijähriger Mindestlaufzeit unterzuschieben. Der Enkel konnte

das Abonnement noch rechtzeitig kündigen, doch er beschwert sich zum einen über den Aufwand, der ihnen entstanden sei und darüber, dass der Großvater sich nun aufgrund der Geschehnisse schämt.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter Inkassoforderungen für ein telefonisch untergeschobenes Zeitschriftenabonnement erhalte, trotz mehrfacher Kündigungen, unter anderem per Einschreiben. Die ältere Dame (86 Jahre) sei nicht imstande, sich selbst gegen die Forderungen zu wehren.

- Es werden auch immer wieder Fälle berichtet, in denen Anrufer älteren Menschen **als Dank für Umfrageteilnahmen** vermeintlich kostenlose Zuschriften versprechen, die sich dann aber als kostenpflichtige Abonnements entpuppen.

Mai 2025:

Eine ältere Verbraucherin (82 Jahre) berichtet, dass sie einen überraschenden Anruf bekommen hätte – es sein dem Anrufer um Fragen zum Thema Gesundheit gegangen. Als Dank für die Beantwortung sei ihr eine kostenlose Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Es habe sich allerdings herausgestellt, dass ein Abo für 24 Monate abgeschlossen worden sei.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, dass ihre Mutter (80 Jahre) einen Anruf erhielt. Der Anrufer habe Fragen zum Thema Gesundheit stellen wollen und die Mutter, im Glauben es handle sich um ihre Versandapotheke, habe die Fragen beantwortet. Als angebliches Dankeschön sei ihr dann die Zusendung von sechs kostenlose Zeitschriften versprochen worden. Kurz darauf habe sie einen Brief erhalten, in dem ihr mitgeteilt wurde, ein Abonnement abgeschlossen zu haben. Über einen im Schreiben enthaltenen Link im Brief versuchte die Tochter nun Widerspruch einzulegen, woraufhin keine Bestätigung dafür gekommen sei. Der Anbieter behauptete später, keinen Widerspruch erhalten zu haben. Auch ein darauffolgender, weiterer Versuch Widerspruch einzulegen blieb ohne Bestätigung. Stattdessen erhielt die Mutter eine Rechnung.

Mai 2024:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf, bei dem angeblich der Apothekerverband um ein Gespräch bat. Als Dankeschön sei die Zusendung von Zeitschriften versprochen worden. Die Verbraucherin habe daraufhin angegeben, kein kostenpflichtiges Abo zu wünschen. Die Anruferin habe dann erklärt, dass dies kein Problem sei, da das Telefonat ja aufgezeichnet würde. Nach einem Schreiben der Anbieterin (ohne Widerrufsbelehrung) kündigte die Verbraucherin schließlich schriftlich, da sie ja kein Abo wollte. Der Anbieter bestätigte die Kündigung lediglich zu Ablauf der 24-monatigen Mindestlaufzeit.

März 2024:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, den seine ältere Mutter erhalten habe. Sie habe in dem Glauben telefoniert, dass es sich bei dem Anrufer um eine Apotheke gehandelt habe, es sei um Medikamente gegangen. Sie habe keinerlei Unterlagen erhalten. Anschließend erhielt sie eine Zeitschrift, die sie nicht wollte, und Zahlungsforderungen.

- Mitunter berichten Verbraucherinnen angesichts der untergeschobenen Verträge von **Verzweiflung**.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anbieter zwecks eines Gratis-Abonnements angerufen worden zu sein. Auf die Frage, woher der Anrufer die Daten der Verbraucherin habe, habe er gesagt, dass er diese von der Krankenkasse habe. Es sei ein sechswöchiges Probe-Abonnement versprochen worden, explizit mit dem Hinweis, dass die Verbraucherin nichts tun müsse, damit die Zusendungen danach aufhörten. Später erhielt sie jedoch ein Schreiben, in dem von einem abgeschlossenen zweijährigen Abonnement mit Kosten von mehreren Hundert Euro die Rede war. Die Zeit für einen Widerruf sei schon verstrichen gewesen und auf eine sofortige Kündigung per E-Mail sei keine Reaktion gekommen. Nun sei die Verbraucherin nach eigenen Worten „am Ende“.

2. Gewinnspiele

- Verbraucher:innen berichten von unaufgeforderten Anrufen, in denen zum Teil personenbezogene Daten abgefragt würden, mitunter werden sie auch zur **Bestätigung ihrer Daten aufgefordert**, woraufhin ihnen angebliche Bestellungen oder Vertragsschlüsse im *Bereich Glücks-, Gewinnspiel und Lotterie* unterstellt werden. Zum Teil würde ihnen gesagt, sie hätten bereits ein aktives Abonnement, welches sie sich jedoch nicht erklären können. Verbraucher:innen beschwerten sich ebenso darüber, dass es **keine Aufklärungen zum Widerruf** der telefonischen Angebote oder behauptete Vertragsabschlüsse geben würde. **Rechnungen** erhielten die Verbraucher:innen mitunter erst **nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist**.

Juni 2025:

Eine ältere Verbraucherin berichtet unerlaubt angerufen worden zu sein. Am Telefon hätte sie mitgeteilt, kein Lotto spielen zu wollen. Dennoch seien ihr im Nachgang Vertragsunterlagen zugeschickt und Abbuchungen vorgenommen worden. Altersbedingt sei sie damit überfordert gewesen und reagierte „zu spät“.

Mai 2025:

Ein Verbraucher berichtet von einem Anruf, in dem ihm mitgeteilt worden sei, dass er die Löschung seiner Daten beantragt hätte. Der Anrufer hätte gesagt, dass die Daten an einen einjährigen Vertrag gebunden wären, dieser zuerst auf einen dreimonatigen Vertrag gekürzt werden müsste und anschließend der neue Vertrag gekündigt werden müsse um letztlich dann die Datenlöschung vorzunehmen. Dem Verbraucher sei mitgeteilt worden, dass dafür zwei Aufnahmen im Gespräch stattfinden sollten, um die beiden Rechtsgeschäfte durchzuführen. Der Anrufer habe die relevanten personenbezogenen Daten, wie Anschrift, Geburtsdatum sowie eine alte Bankverbindung bereits vorliegen gehabt. Im Glauben, es würde nun der Weg zur Datenlöschung beschritten, stimmte der Verbraucher der ersten Aufnahme zu. Danach hätte sich aber der „Tenor“ geändert. Direkt nach der Aufnahme hätte der Anrufer gesagt: "Und passen Sie nächstes Mal auf, wem Sie Ihre Daten geben." und unvermittelt aufgelegt. Später erhielt der Verbraucher ein Schreiben, welches ihn über das Zustandekommen eines Vertrages (Bereich Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie) unterrichtet habe. Zwei Widerrufsversuche per Mail an die im Schreiben angegebene E-Mailadresse blieben unbeantwortet.

April 2025:

Ein Verbraucher berichtet, seine ältere Mutter (81 Jahre) hätte telefonisch ein Lotto-Abonnement untergeschoben bekommen. Ihr sei suggeriert worden, sie hätte einen Gewinn gemacht und sei verbal so überhäuft worden, dass ihr gar nicht bewusst gewesen wäre, was sie da abschließen würde. Es seien ihre Kontodaten gefordert worden, um bereits im nächsten Monat mit der Abbuchung beginnen zu können. Kurz darauf seien die zugehörigen Unterlagen bei der Mutter eingetroffen, die Abbuchungen sollten gut zwei Wochen später beginnen. Der Verbraucher hält es für sehr fragwürdig, alte und unwissende Menschen um ihr Geld zu bringen und fragt, ob ein telefonischer Abschluss überhaupt rechtsgültig sei.

Januar 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, trotz fehlender Einwilligung zur telefonischen Kontaktaufnahme zu Werbezwecken von einem Lotto- bzw. Gewinnspielunternehmen angerufen worden zu sein. Die Anruferin habe ihr mitgeteilt, dass die Verbraucherin im Internet einen Vertrag mit einer Laufzeit von 24 Monaten abgeschlossen habe. Sie könne die Vertragslaufzeit jedoch auf drei Monate reduzieren, wenn sie damit einverstanden sei. Die Verbraucherin erklärte daraufhin ihr Einverständnis zur kürzeren Vertragslaufzeit. Sie habe dann aber später ein Begrüßungsschreiben erhalten, aus dessen AGBs hervorgehe, dass der Vertrag zunächst für vier Monate Laufzeit abgeschlossen würde. Wenn nicht mit einer Frist von sechs Wochen gekündigt würde, verlängere sich der Vertrag um weitere vier Monate. Während des Telefonats wurde die Verbraucherin nicht auf das ihr zustehende Widerrufsrecht hingewiesen. Es seien dann monatliche Abbuchungen des Anbieters erfolgt. Ferner habe die Verbraucherin sogar Bestätigungen zu weiteren ungewollten Verträgen mit diversen Lotto- und Gewinnspielunternehmen erhalten, die dann auch Abbuchungen vom Konto der Verbraucherin vorgenommen hätten. Die Verbraucherin vermutet, dass die diversen Glücksspielteilnahmen allesamt durch den Werbeanruf ausgelöst worden sind.

3. Weitere Beispielfälle

- **Statt Problembehebung untergeschobene Verträge:** Immer wieder wird berichtet, dass Verbraucher:innen eigentlich nur wegen Problemen, wie einer Internetstörung, bei ihrem Anbieter anrufen, dann aber Auftragsbestätigungen für klar abgelehnte oder gar nicht besprochene Leistungen erhielten.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe aufgrund eines Ausfalls ihres Internetzugangs beim Kundenservice ihres Anbieters angerufen, um sich nach der vorliegenden Störung zu erkundigen und dort ein Ticket darüber erstellen zu lassen. Nach dem Gespräch habe sie eine E-Mail zu einer angeblichen Bestellung eines Tarifwechsels erhalten, die sie nie in Auftrag gegeben habe.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, fehlerhafte Rechnungen von seinem Mobilfunkanbieter erhalten zu haben, Forderungen für ein eigentlich abbezahltes Handy seien weitergegangen. Er rief daraufhin seinen Anbieter an, der dann auch versichert habe, den falschen Posten von der Rechnung zu entfernen. Er müsse sich jedoch nochmal zusätzlich telefonisch an den Kundenservice wenden, um die Handyversicherung zu kündigen. In diesem Gespräch habe er dann erfahren, dass für ihn wohl ein neuer Vertrag mit einer Laufzeit von zwei Jahren angelegt wurde, mutmaßlich im ersten Gespräch zur fehlerhaften Rechnung. Der Verbraucher hält es für hochgradig kriminell, dass Kosten abgerechnet würden, die gar nicht mehr anfielen und wenn man sich daraufhin beschwere, es als Vertragsumstellung mit neuer Laufzeit behandelt werde.

Mai 2025:

Eine Verbraucherin schildert, dass sie telefonisch eine Netzstörung bei ihrem Anbieter habe melden wollen. Im Zuge des Gesprächs sei ihr mitgeteilt worden, dass ihr Router defekt sei und sie auf Kosten des Anbieters einen neuen erhalten würde. Die Verbraucherin fragte mehrfach nach, ob dies Auswirkung auf den bestehenden Vertrag habe, was ausdrücklich verneint worden sei. Die Verbraucherin solle lediglich eine E-Mail bestätigen, um den Router zu erhalten. Die Verbraucherin habe dies dann auch getan. Im Nachgang stellte sie jedoch fest, dass der Anbieter behauptete, es sei damit ein neuer Vertrag abgeschlossen worden. Die Verbraucherin wollte dies zu keinem Zeitpunkt. Sie habe dann außerordentlich gekündigt, woraufhin der Anbieter 800 € wegen Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit geltend mache. Mittlerweile sei auch ein Inkassounternehmen eingeschaltet.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe sich wegen eines defekten Routers an die Kundenbetreuung seines Internet-/Telefon-Anschlussanbieters gewandt. Wenige Tage später habe er eine Bestätigung zu einem nie bestellten Tarifwechsel erhalten. Insoweit habe er daraufhin telefonisch einen

Widerruf erklärt und es sei ihm gesagt worden, dass alles wieder auf den alten Vertrag zurückgestellt werde. Das sei jedoch nicht erfolgt. Nun werde ihm zusätzlich auch noch ein ebenso wenig erteilter Auftrag für eine TV-Option unterstellt.

Dezember 2024:

Ein Verbraucher beschwert sich über seinen Mobilfunkanbieter. Er hätte diesen zwecks der Kündigung von zwei Verträgen angerufen. Er hätte dabei Gutscheine und Vergünstigungen, aber ausdrücklich keine Vertragsverlängerung angeboten bekommen. Es sei um die Kündigung zum nächstmöglichen Termin gegangen. Während des Telefonats habe er einen Link in seinen E-Mails betätigen sollen, er sei in dem Glauben gelassen worden, es ginge dabei um die Kündigung. Das Gespräch sei dann beendet worden. Einige Wochen später habe er Rechnungen erhalten, da er die Verträge per Klick auf den Link in der Mail verlängert habe.

4. Zustimmung während des Telefonats eingeholt

- Immer wieder werden Verbraucher:innen **in laufenden Gesprächen dazu gedrängt**, einem Vertragsschluss zuzustimmen.

Juli 2025:

Eine Verbraucherin berichtet von einem Anruf eines Telekommunikationsanbieters. Ihr seien dabei unter anderem die Reduzierung ihres bestehenden DSL-Tarifs sowie eine Änderung im Mobilfunkvertrag angeboten worden. Während des Gesprächs sei die Verbraucherin von der Mitarbeiterin aufgefordert worden, einen Button mit "sofort kaufen" zu drücken, um den zuvor besprochenen Mobilfunkvertrag zu aktivieren. Sie habe keine Zeit gehabt, die Unterlagen durchzusehen, da die Vertragsunterlagen einschließlich der vorvertraglichen Informationen unmittelbar vor der Aufforderung zur Betätigung des Buttons übersandt worden seien. Die Verbraucherin berichtet weiter, in der Folgezeit hohe Rechnungen erhalten zu haben.

Juli 2025:

Ein Verbraucher berichtet, er habe seit längerem schlechten Mobilfunkempfang und deshalb schon mehrfach die Servicehotline seines Anbieters kontaktiert. Beim letzten Mal habe ihm ein Mitarbeiter am Telefon – angeblich als Entschuldigung – einen Rabatt und mehr Internet angeboten. Als er das habe annehmen wollen, habe der Mitarbeiter eine – scheinbar entsprechende – Vertragsänderung in die Wege geleitet und ihn aufgefordert, sich anzumelden und die Bestellung zu bestätigen. Das habe er dann auch getan. Später habe sich herausgestellt, dass ihm so ein neuer Vertrag mit einer neuen Mindestlaufzeit von 24 Monaten untergeschoben worden sei. Davon sei bei dem Gespräch keine Rede gewesen. Er sei danach auch weder über eine Vertragsverlängerung noch über seine Widerrufsmöglichkeit informiert worden.

Juni 2025:

Eine Verbraucherin berichtet, sie habe einen Internetvertrag geschlossen und kurz darauf ein Telefonat mit einem Mitarbeiter des Anbieters geführt. Im Verlauf dieses Gesprächs sei ihr ein angebliches Sonderangebot zur Erhöhung der Bandbreite unterbreitet worden, das – wie sie sich mehrfach habe versichern lassen – keine weiteren Entgeltansprüche oder anderweitigen Änderungen mit sich bringe. Der Mitarbeiter habe ihr sodann eine E-Mail übersandt und gedrängt, den dort enthaltenen Link zur Vertragsänderung sofort zu betätigen. Das habe sie ohne weitere Prüfung getan und erst später gesehen, dass sich der monatlich zu zahlende Betrag infolge der Änderung mehr als verdoppelt habe.

März 2025:

Ein Verbraucher berichtet, vor einigen Wochen von einem Energieanbieter angerufen worden zu sein, ohne zuvor seine Einwilligung erteilt zu haben. Der Mitarbeiter am Telefon habe ihm folgendes mitgeteilt: "Wir arbeiten mit (...) (dem bisherigen Anbieter des Verbrauchers) zusammen". Man müsse die Daten abgleichen und benötige dazu unter anderem die Zählernummer. Es würde aber "alles so bleiben, wie es ist". Der Verbraucher sei davon ausgegangen, dass daher alles seine Ordnung habe. Er habe daraufhin online ein Dokument unterschrieben. Um den 14.03.2025 herum habe er dann die schriftliche Aufforderung des Energieanbieters erhalten, die Rechnung des Voranbieters vorzulegen. Erst da sei ihm klargeworden, dass er unbeabsichtigt den Anbieter gewechselt habe.

Oktober 2024:

Eine Verbraucherin berichtet, ohne Zustimmung angerufen worden zu sein. Hierbei sei es am Telefon zu einem vermeintlichen Vertragsabschluss gekommen. Während des Gesprächs sei der Verbraucherin ein Link zugeschickt worden. Diesem Link sei lediglich ihre Zählernummer zu entnehmen gewesen, aber weder ihr Name noch ihre Adresse. Die Schaltfläche sei mit "hier unterschreiben" beschriftet gewesen. Darauf habe die Verbraucherin auf dem Bildschirm "unterschrieben". Einen Ausdruck inklusive ihrer Unterschrift habe sie dann in ausgedruckter Form zugesendet bekommen. Als die Verbraucherin sich nach dem Gespräch den Link beziehungsweise die darin enthaltenen Informationen nochmal in Ruhe habe anschauen wollen, sei dieser nicht mehr zu öffnen gewesen. Eine Speicherung oder Download sei ihr nicht möglich gewesen. Wenige Tage später habe der Energieanbieter die Verbraucherin erneut angerufen. Diesmal sei ihr mitgeteilt worden, dass man ihren Vertrag nun günstiger machen könnte. Es sei das gleiche "Spiel" erfolgt. Sie habe einen Link erhalten, den sie geöffnet habe. Es sei ersichtlich geworden, dass der Preis entgegen der Aussage des "Beraters/Verkäufers" nicht günstiger geworden war. Geistesgegenwärtig habe die Verbraucherin einen Screenshot des dargelegten Angebotes gemacht. Das Angebot habe einen weiteren Vertrag über weitere 24 Monate enthalten. Das Angebot habe die Verbraucherin abgelehnt.

September 2024:

Ein Verbraucher berichtet, dass seine Mutter (die sich in einem ärztlich diagnostizierten Frühstadium der Demenz befinde) zwei Tage nach dem Telefonat mit einem Mitarbeiter eines Energieanbieters einen Gasliefervertrag und einen Stromliefervertrag erhalten habe. Die Verträge mit dem

bisherigen Lieferanten seien von der Firma des Anrufers gekündigt worden. Aus den Anruflisten und einer SMS-Kommunikation berichtet der Verbraucher folgendes: Am 30.08.24 habe seine Mutter auf ihrem Festnetzanschluss einen Anruf von einem Mitarbeiter des Energieanbieters erhalten. Diese Firma habe keine Erlaubnis, Anrufe zu Werbezwecken zu tätigen, gehabt. Seine Mutter habe am Telefon persönliche Daten und Zählerstände bekannt gegeben. Um 9:36 Uhr sei sie auf ihrem Mobiltelefon angerufen worden. Um 9:38 Uhr habe sie eine SMS mit einem Link erhalten. Darauf sei die folgende Textnachricht gefolgt: "Ich, (...) geboren am (...) bevollmächtige hiermit die (...) GmbH, (...) meinen Gasliefervertrag beim bisherigen Lieferanten zu kündigen. Konditionen: 13,00 ct./kWh, 15,04 EUR mtl. GP, Laufzeit 24 Monate, VP-Nr. (...). Die AGB sind Bestandteil des Vertrages (...). Ende der Erklärung: Ich sende diese Erklärung an die (...) GmbH mit dem Hinweis, dass sie auch ohne meine Unterschrift gültig ist. Ende der Erklärung. ID: (...)" Es sei ein zweiter Link gefolgt und ein ähnlicher Text, der sich auf einen Stromliefervertrag bezogen habe. Die letzte Nachricht sei um 9:45 Uhr erfolgt. Der enge zeitliche Zusammenhang zwischen dem Anruf um 9:28 Uhr und der SMS-Kommunikation zwischen 9:38 Uhr und 9:45 Uhr lässt darauf schließen, dass die Mutter des Verbrauchers telefonisch aufgefordert wurde, die Links anzuklicken. Der Grund für den Wechsel vom Festnetz auf das Mobiltelefon könne aus Sicht des Verbrauchers nur ein Vertragsabschluss per SMS-Kommunikation sein.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

Team Marktbeobachtung Digitales

mbdigitales@vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).