



Verbraucherzentrale
Bundesverband

Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

Auszüge aus der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen

29. September 2025

I. Hintergrund

Telefonisch untergeschobene Verträge stellen aus Sicht des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) nach wie vor ein ernstzunehmendes Problem im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen, wie beispielsweise ältere Menschen. Sie sind mitunter Ziel unseriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge untergeschoben werden. Die mögliche Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können.

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. So wurde im Energiebereich das Textformerfordernis in § 41b EnWG eingeführt und im Telekommunikationsbereich ist gemäß § 54 Abs. 3 TKG eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung zu stellen, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss.

Das Phänomen der Telefonwerbung mit aufgedrängten oder unerwünschten Vertragsabschlüssen tritt aber auch in anderen Branchen auf.

Die nachfolgenden Erkenntnisse befassen sich mit den Entwicklungen der Beschwerdestatistik der Verbraucherzentralen für bereits geregelten Sektoren (Energie und Telekommunikation) und den Entwicklungen im noch ungeregelten Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitungen.

II. Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung

1. Beschwerdestatistik

Zwischen Januar 2022 und Juni 2025 wurden in den Verbraucherzentralen über 32.000 Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen erfasst. Davon entfielen mehr als 9.700 Beschwerden auf den Bereich **Strom und Gas**, über 7.000 auf den Bereich **Buch/Zeitschrift/Zeitung** und über 4.300 auf den Bereich **Telekommunikation**. Die Entwicklung des monatlichen Beschwerdeaufkommens für diese Bereiche ist in Abbildung 1 dargestellt.

Aus Sicht der Verbraucherzentralen verzeichneten alle drei betrachteten Bereiche auch in jüngerer Zeit ein beachtliches Beschwerdeaufkommen. Im Zeitverlauf unterlag der Bereich Strom und Gas dabei größeren Schwankungen, nicht zuletzt aufgrund der Energiekrise 2022/2023. Der Bereich Buch/Zeitschrift/Zeitung war von vergleichsweise moderaten Schwankungen geprägt. Im Bereich Telekommunikation war das Beschwerdeaufkommen weitgehend konstant und ist nur unwesentlich zurückgegangen.

Diese Auswertung der Beschwerdestatistik basiert auf der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des

Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Beschwerden, die die Verbraucherzentralen erreichen, repräsentieren nur einen Bruchteil der tatsächlichen Verbraucherprobleme, da sich nicht alle betroffenen Verbraucher:innen an ihre Verbraucherzentrale wenden. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen

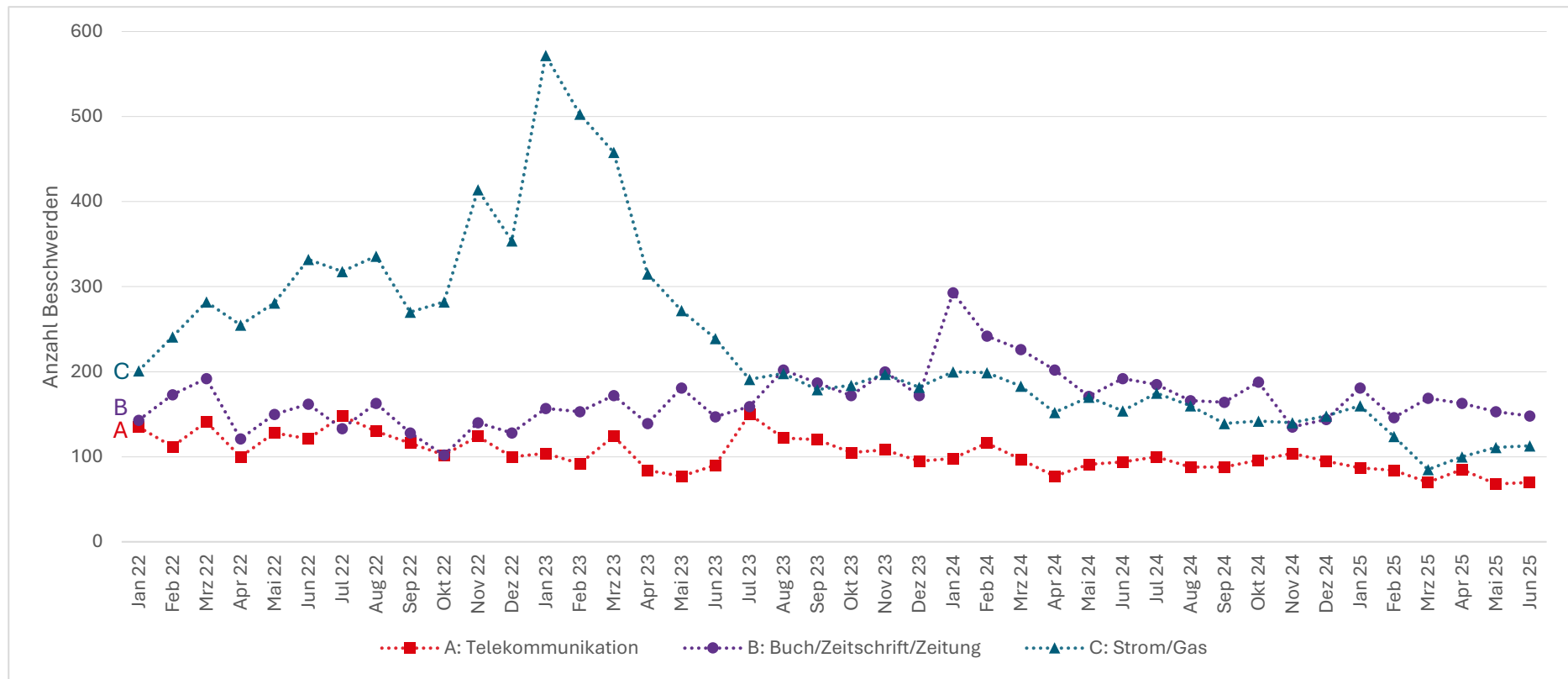


Abbildung 1: Beschwerdeentwicklung telefonisch untergeschobener Verträge für ausgewählte Bereiche

Hinweis: Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor bzw. nach diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt.

2. Qualitative Erkenntnisse

2.1 Digitales

Aus Einzelfallschilderungen¹ erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Telekommunikation erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon während des Telefonats (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 54 Abs. 3 TKG): Verbraucher:in erhält **während des Telefonats** die Vertragszusammenfassung per E-Mail mit der Bitte, den Vertrag schon während des Gesprächs zu genehmigen (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass Verbraucher:in den Vertrag – wie in § 54 Abs. 3 TKG vorgesehen – in **Textform** genehmigt hat.

2.2 Energie

Aus Einzelfallschilderungen² erfasster Verbraucherbeschwerden lassen sich insbesondere folgende Probleme hinsichtlich der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen für den Bereich Energie erkennen:

- Bestätigung des Vertragsschlusses schon **während des Telefonats** (widerspricht dem Sinn und Zweck des § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG): Verbraucher:in erhält während des Telefonats das Angebot per E-Mail oder SMS mit der Bitte, die Vertragserklärung schon während des Gesprächs abzugeben (in der Regel durch Anklicken eines Links).
- „Untergeschobene“ Verträge im Anschluss an Telefonat mit Anbieter, **ohne** dass für den Vertrag die in § 41b Abs. 1 S. 1 EnWG vorgeschriebene **Textform** eingehalten wurde.

III. Fazit

Um Verbraucher:innen wirksam zu schützen, braucht es eine möglichst sektorübergreifende gesetzliche Regelung. Zusätzlich sollten auch die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren behoben werden. Denn eines muss endlich klar sein: Niemand sollte nach einem

¹ Bei den Einzelfallschilderungen aus den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen handelt es sich um ausführliche Beschreibungen besonders auffälliger Sachverhalte aus der Verbraucherberatung, die qualitativ ausgewertet werden können. Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens entsprechender Fälle in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung sind nicht möglich.

² ebd.

Telefonat in einem langfristigen Vertrag feststecken, den er oder sie nie bewusst abgeschlossen hat.

Der vzbv fordert:

Es muss **zeitnah eine sektorübergreifende allgemeine Bestätigungspflicht** für telefonisch geschlossene langfristige Verträge eingeführt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine wirksame **Bestätigung** in Textform **erst nach Beendigung des Telefonats** mit ausreichendem zeitlichen Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Geschäftsbereich Marktbeobachtung

Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

marktbeobachtung@vzbv.de

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