

ohne **Stärke**
Verbraucher
keine **Stärke**
Wirtschaft



verbraucherzentrale

Bundesverband

STARKER SCHUTZ VOR KOSTENFALLEN

Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebotenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse, verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten für Vertragsverlängerungen schützen Verbraucherinnen und Verbraucher vor ungewollten Verträgen.

19 PROZENT DER VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER HATTEN INNERHALB VON 24 MONATEN EINEN VERTRAG, DEN SIE SO IN DER FORM GAR NICHT ABSCHLIESSEN WOLLTEN.¹

Vor welchem Problem stehen Verbraucher?

Verbraucherinnen und Verbraucher sind in ihrem Alltag mit vielfältigen Kostenfallen konfrontiert. Diese sind nicht nur ärgerlich, sondern kosten sie auch Geld. Wenn ein Anbieter nach einem Telefonat eine Rechnung über einen angeblichen Vertragsabschluss verschickt oder die Rechnung ganz andere Summen enthält als telefonisch besprochen, ist es für Verbraucher schwer, aus solchen Verträgen wieder herauszukommen. Hinzu kommt, dass das Kündigen von Verträgen den Verbrauchern oft schwer gemacht wird. Besonders ärgerlich ist es für Verbraucher, wenn sich Verträge automatisch verlängern, weil der Anbieter eine Kündigung per E-Mail angeblich nie erhalten hat. Der Aufwand, den Verbraucher bislang betreiben müssen, um eine fristgerechte Kündigung nachweisen zu können, steht in keinem Verhältnis zur Einfachheit von Vertragsabschlüssen.

So kann's gehen:

Verbraucher müssen künftig besser vor ungewollten Vertragsabschlüssen geschützt werden. Notwendig wäre hier die **Einführung einer allgemeinen Bestätigungslösung für alle telefonisch geschlossenen Verträge**. Damit wäre künftig klar: Nur, wenn Verbraucher nach einem Telefonat schriftlich oder in Textform bestätigen, müssen sie auch bezahlen. Daneben müssen Verbraucher künftig **Verträge sicherer und einfacher kündigen** können. Dafür bedarf es einer automatischen Eingangsbestätigung bei allen Kündigungen oder Widerrufen per E-Mail und eines Kündigungs-Buttons, um Verträge mit einem Klick kündigen zu können.

¹ Repräsentative telefonische Umfrage von forsa im Auftrag des vzbv, November 2020, <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/handy-strom-oder-zeitung-jeder-fuenfte-hat-ungewollte-vertraege-o>

www.starke-verbraucher.de | www.twitter.com/vzbv | [#StarkeVerbraucher](https://www.facebook.com/StarkeVerbraucher)

© 2020 Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) | Rudi-Dutschke-Straße 17 | 10969 Berlin
Für den Inhalt verantwortlich: Klaus Müller, Vorstand des vzbv | Recht-und-Handel@vzbv.de