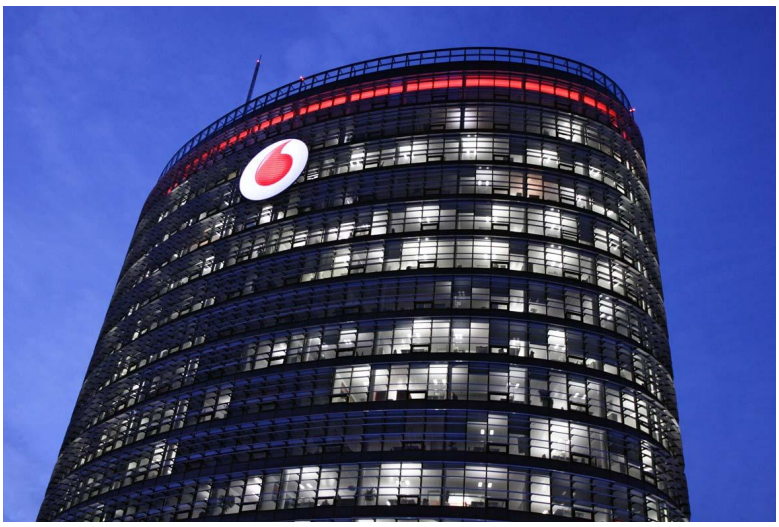
verbraucherzentrale Hamburg

Ordnungsgeld: Verträge von Vodafone untergeschoben

Regelmäßig melden sich Menschen bei uns, denen Vodafone Auftragsbestätigungen über Leistungen geschickt hat, die sie gar nicht haben wollten. Wir sind schon mehrmals erfolgreich dagegen vorgegangen. Mittlerweile muss der Telekommunikationsanbieter sogar Ordnungsgelder zahlen, weil er die Unterlassungspflicht eines Gerichtsurteils missachtet hat. Zuletzt 10.000 Euro.



© iStock.com/Dejvice6

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Die Verbraucherzentrale Hamburg ist bereits mehrfach erfolgreich gegen die Vodafone Deutschland GmbH vorgegangen und hat Verfahren wegen untergeschobener Verträge angestoßen.
2. Der Telekommunikationsanbieter darf nach Abmahnungen und Gerichtsurteilen Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht mehr den Abschluss von Verträgen über bestimmte Produkte oder Dienstleistungen bestätigen, wenn diese gar nicht bestellt wurden.
3. Verstößt Vodafone Deutschland GmbH gegen die Auflagen, werden Vertragsstrafen oder Ordnungsgelder fällig.
4. Betroffene, die wegen untergeschobener Verträge Ärger mit Vodafone haben, können der Verbraucherzentrale Hamburg ihre Erfahrungen schildern.
5. Wer in der Auseinandersetzung mit Vodafone nicht weiterkommt, kann sich von der Verbraucherzentrale beraten lassen. Beratungstermin vereinbaren

Stand: 10.11.2023

Wer nichts bestellt, darf auch nicht zur Kasse gebeten werden! Das ist eigentlich eine Selbstverständlichkeit, doch nicht alle Unternehmen halten sich daran. Zum Beispiel Vodafone.

Uns erreichen regelmäßig Beschwerden von Betroffenen, die Zeit und Nerven investieren müssen, um sich gegen Rechnungen von Vodafone zu wehren, für die es keine Vertragsgrundlage gibt. Denn sie haben die Produkte gar nicht bestellt. Schon mehrfach sind wir mit Abmahnungen oder Klagen gegen das Unternehmen vorgegangen. Dabei ging es um die folgenden Vodafone-Produkte:

- GigaMobil S mit Basic Phone
- Vodafone CableMax 1000
- Red Internet & Phone Cable und/oder Vodafone Sicherheitspaket
- Vodafone Giga TV App
- Vodafone TV Connect

- Vodafone GigaTV, inklusive HD Premium Cable
- Kabel Digital
- Video Select

DANKE FÜR IHREN HINWEIS!

Wenn man Sie auch überrumpelt hat oder Ihnen ein anderer Vertrag untergeschoben wurde, informieren Sie uns. Schildern Sie uns Ihren Fall gerne über unser Missstand-melden-Formular. Verstößt Vodafone gegen gerichtliche Auflagen können wir Ordnungsgelder oder Vertragsstrafen beantragen.

Auftragsbestätigung ohne Kontakt zu Vodafone

Manchmal flattern die Auftragsbestätigungen ins Haus, ohne dass die Betroffenen mit Vodafone telefoniert, gemailt oder auf anderem Wege Kontakt hatten.

Vodafone CableMax 1000

Frau L. ist Kundin bei Vodafone und hat mit dem Unternehmen einen Vertrag über einen Festnetztelefon- und Internetanschluss, für den sie monatlich 39,99 Euro zahlt. Der Vertrag von Frau L. läuft noch bis Mitte September 2022. Am 1. Juni 2022 erhält sie von Vodafone aus dem Nichts per E-Mail eine Auftragsbestätigung für das Produkt „Vodafone CableMax 1000“ (das sie bereits hat) mit einer Laufzeit von 24 Monaten. Dabei hatte Frau L. weder mit Mitarbeitenden ihres Telekommunikationsanbieters telefoniert noch persönlich oder schriftlich Kontakt zum Unternehmen aufgenommen – und schon gar nicht um eine Vertragsverlängerung gebeten. Doch nun soll sie binnen zwei Jahren rund 960 Euro für einen neuen alten Anschluss zahlen, den sie gar nicht haben will – allerdings ohne Router. Den möchte man ihr nicht mehr zur Verfügung stellen.

Vodafone wollte wohl Nägel mit Köpfen machen und hat versucht, Frau L. einen Vertrag für den gleichen Tarif unterzuschieben. Wir sind mit einer Abmahnung dagegen

vorgegangen. Bestätigt Vodafone künftig wahrheitswidrig den Abschuss von Verträgen über das Produkte „Vodafone CableMax 1000“, wird eine Vertragsstrafe fällig.

Auftragsbestätigung nach Hotline-Telefonat

Viele vermeintliche Vertragsabschlüsse kommen zustande, nachdem ein Telefonat mit der Service-Hotline von Vodafone stattgefunden hat.

Vodafone TV Connect und Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable

Als Mitte Februar 2019 ein von Vodafone Kabel Deutschland beauftragter Mitarbeiter unangemeldet an der Haustür einer Hamburger Wohngemeinschaft klingelte, begannen die Probleme mit Vodafone. Weil sie es seltsam fanden, dass jemand ihre Kabelbuchse vermessen wollte, ohne vorab einen Termin vereinbart zu haben, wiesen sie den Servicetechniker ab und ließen ihn nicht in ihre Wohnung.

Nur fünf Minuten später erhielt einer der WG-Bewohner eine E-Mail von Vodafone Kabel Deutschland, in der man ihm mitteilte, dass seine Bestellung eingetroffen sei. Kurze Zeit später folgte eine schriftliche Auftragsbestätigung über die Produkte „Vodafone TV Connect“ und „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“ zum Preis von 29,99 Euro pro Monat zuzüglich einem einmaligen Bereitstellungsentgelt in Höhe von 49,99 Euro.

Wir haben Vodafone deswegen abgemahnt. Bestätigt das Unternehmen künftig wahrheitswidrig den Abschuss von Verträgen über die Produkte „Vodafone TV Connect“ oder „Vodafone GigaTV inklusive HD Premium Cable“, wird eine Vertragsstrafe fällig.

GUT ZU WISSEN

Eigentlich sind Verbraucherinnen und Verbraucher bei Erhalt einer Bestätigung über einen nicht bestehenden Vertrag gar nicht verpflichtet, tätig zu werden. Viele Anbieter meinen aber, dass ein Vertrag automatisch als abgeschlossen gilt, wenn auf eine als E-Mail verschickte Bestätigung keine Reaktion erfolgt. Unsere Expertinnen und Experten beraten

Sie, wenn Sie in der Auseinandersetzung mit Vodafone nicht weiterkommen. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

Vodafone Giga TV App

Mit der Frage nach einem Retourenschein für die Rücksendung eines gebrauchten Routers begann der Ärger für eine Verbraucherin, die ihren zweijährigen DSL-Vertrag bei Vodafone fristgerecht gekündigt hatte. Zwei Tage nach dem Anruf bei der Kunden-Hotline erhielt sie einen Brief von Vodafone mit einer Auftragsbestätigung über die „Vodafone Giga TV App“. Sie sollte nun für 9,99 Euro pro Monat Filme und Serien ihrer Lieblingssender auch auf ihrem Smartphone oder Tablet schauen können. Vertragsbeginn war der Tag des Telefonats mit der Hotline. Über die App und einen damit verbundenen Vertragsabschluss hatte der Service-Mitarbeiter im Callcenter jedoch nie mit der Kundin gesprochen.

Das Landgericht München I untersagte Vodafone am 3. März 2020 (Az. 17 HK O 15392/19), Verbraucherinnen und Verbrauchern den Abschluss eines Vertrags über das Produkt „Vodafone Giga TV App“ zu bestätigen, wenn diese die App gar nicht bestellt hatten. Verstößt das Unternehmen gegen das Anerkenntnisurteil kann ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro fällig werden.

Red Internet & Phone Cable mit Vodafone Sicherheitspaket

Herr H. (der eigentlich nur einen Kabelanschluss bei Vodafone Kabel Deutschland hatte) rief bei der Vodafone-Hotline an, da er Prepaid-Karten für seine Kinder bestellen wollte und beim Online-Bestellprozess Probleme aufgetreten waren. In einem kurzen Gespräch bot man ihm den Abschluss eines Telefon- und Internetvertrags an. Dies lehnte Herr H. gegenüber dem Call-Center-Agenten ausdrücklich ab. Doch schon kurze Zeit später erhielt er den Anruf einer Firma, die einen Termin für die Installation des Internetanschlusses vereinbaren wollte. Er fiel aus allen Wolken und informierte uns. Vorsorglich präsentierte Vodafone einen Mitschnitt des Call-Center-Gesprächs, um die Bestellung des Festnetz-und Internetanschlusses („Red Internet & Phone Cable“ mit „Vodafone Sicherheitspaket“) zu belegen.

Da das Gespräch nach Auffassung von Herrn H. und auch unserer Meinung nach simuliert war, haben wir Klage erhoben und vor dem Landgericht München I gewonnen. Vodafone wurde verurteilt, den Abschluss des entsprechenden Telefon- und Internetanschlusses nicht mehr ohne vorliegende Bestellung zu bestätigen (Urteil vom 3. November 2020, Az. 1 HK O 14157/19). Das Urteil ist rechtskräftig. Dennoch konnten wir Vodafone in den zurückliegenden Monaten insgesamt elf Verstöße gegen das im Jahr 2020 erlassene Urteil nachweisen. Für alle Fälle hat das Landgericht München I auf unseren Antrag hin Ordnungsgelder verhängt. Insgesamt 51.000 Euro musste das Unternehmen zahlen. Angesichts der Wiederholungsfälle gehen wir davon aus, dass zukünftig höhere Strafsummen fällig werden. Das Geld geht an die Staatskasse.

GigaMobil S mit Basic Phone

Nach einer Werbe-Mail von Vodafone rief Frau S. im Callcenter des Telefonanbieters an und ließ sich die Konditionen eines speziell beworbenen Handy-Tarifs genauer erläutern. Als sie darum bat, die genauen Informationen auch per E-Mail zugeschickt zu bekommen, sagte man ihr, dass dies nicht möglich wäre. Sie teilte dem Callcenter-Mitarbeiter von Vodafone daraufhin mit, dass sie das Angebot interessant fände, es aber überdenken müsse und sich in ein oder zwei Tagen diesbezüglich noch einmal melden würde. Doch nur kurze Zeit später bestätigte Vodafone Frau S. den Abschluss eines Vertrags über das Produkt GigaMobil S mit Basic Phone und sie erhielt per E-Mail eine Vertragszusammenfassung. Einige Monate danach ließ Vodafone sogar noch ein Päckchen zustellen, das wohl ein Handy enthielt. Frau S. gab dieses ungeöffnet in einem Vodafone-Shop ab.

Im Oktober 2022 haben wir die Vodafone GmbH wegen dieser unzumutbaren Belästigung abgemahnt und auf Unterlassung in Anspruch genommen. Ende November 2022 unterzeichnete das Unternehmen eine entsprechende Unterlassungserklärung. Schiebt Vodafone Verbraucherinnen und Verbrauchern nun erneut das Produkt GigaMobil S mit Basic Phone ohne Bestellung unter, muss der Telekommunikationskonzern eine Vertragsstrafe zahlen.

UNSER ANGEBOT

Wenn Sie ähnlichen Ärger mit der Vodafone Deutschland GmbH oder anderen Unternehmen der Telekommunikationsbranche haben – und Ihnen ein Vertrag untergeschoben wurde, schildern Sie uns Ihren Fall über unser Missstand-melden-Formular. Wenn Sie Fragen zu diesem Sachverhalt haben oder unabhängigen Rat brauchen, nutzen Sie unser Beratungsangebot. Mehr Infos dazu am Ende dieses Artikels.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/ordnungsgeld-vertraege-von-vodafone-untergeschoben