verbraucherzentrale Hamburg

Glasfaser: Vertragsfalle an der Haustür

In Hamburg sollen immer mehr Haushalte ans Glasfasernetz angeschlossen werden. Doch ob und wann genau, wissen viele Verbraucherinnen und Verbraucher nicht. Trotzdem versucht man, ihnen vermehrt teure Highspeed-Internet-Verträge an der Haustür aufzuquatschen. Lassen Sie sich nicht überrumpeln!

© iStock.com/Drazen Zigic

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucherinnen und Verbraucher in Hamburg werden verstärkt zu Haustürverträgen gedrängt. Als Vorwand dient zurzeit der Ausbau des Glasfasernetzes.

2. Doch teure Verträge über Highspeed-Internet sind ohne die erforderlichen Glasfaserleitungen für die Betroffenen nutzlos.
3. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten Vertragsangebote an der Haustür nicht leichtfertig unterschreiben und – falls erforderlich – ihr Widerrufsrecht nutzen.

Stand: 26.01.2024

Verbraucherinnen und Verbraucher werden seit einigen Monaten vermehrt zu Vertragsabschlüssen an der Haustür überredet. Als Vorwand dient der Ausbau des Glasfasernetzes in Hamburg. Vor allem über sogenannte Haustür-Ranger der Telekom haben sich Betroffene bei uns beschwert.

Teures Highspeed-Internet ohne nötige Infrastruktur

Telefonanbieter scheinen den geplanten Glasfaserausbau in der Stadt zum Anlass zu nehmen, um Verbraucherinnen und Verbrauchern teure Daten- und Servicepakete anzudrehen. Dabei ist oft noch unklar, ob und wann vor Ort Glasfaserleitungen verlegt werden. In vielen Fällen können die Betroffenen die Leistungen der Verträge gar nicht in Anspruch nehmen, weil entweder noch kein Glasfaserkabel in der Erde liegt oder die Leitungen im Wohnhaus nicht für schnelle Datenübertragungen ausgelegt sind. Es fehlt also die nötige Infrastruktur, um von den teuren Highspeed-Paketen zu profitieren.

Doch jeder neu abgeschlossene Vertrag hat in der Regel eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren. Erst nach Ablauf von 24 Monaten ist eine monatliche Kündigung möglich.

Vertragsangebot in Ruhe überdenken

Bewahren Sie einen kühlen Kopf, wenn Vertreter Sie an der Haustür besuchen. Die geschulten Verkaufsprofis der Telefongesellschaften nutzen bewusst den Überraschungsmoment für spontane Glasfaser-Vertragsschlüsse. Fragen Sie sich, ob Sie wirklich noch mehr Bandbreite für die Datenübertragung benötigen, als Ihnen bereits zur Verfügung steht. Wenn Sie in einem Mehrfamilienhaus wohnen, sollten Sie zunächst klären, ob das Glasfaserkabel auch tatsächlich bis in Ihre Wohnung verlegt wird.

Ist die erforderliche Infrastruktur vorhanden und brauchen Sie tatsächlich die hohe Datenübertragungsrate von Glasfaser, raten wir Ihnen trotzdem, den Vertrag fürs Highspeed-Internet nicht sofort zu unterzeichnen. Fordern Sie zunächst Infomaterial an und schlafen Sie mindestens eine Nacht darüber. Zugleich ist es ratsam, sich die Angebote anderer Telekommunikationsunternehmen anzuschauen.

Keinesfalls sollten Sie auf einem Tablet unterschreiben, wenn Sie nicht hundertprozentig sehen, was Ihnen zur Unterschrift vorgelegt wird. Auch die Auftragsbestätigung sollten Sie aufmerksam lesen, um langwierige Auseinandersetzungen zu vermeiden.

Widerrufsrecht von 14 Tagen nutzen

Haben Sie überstürzt in einen zu teuren Vertrag eingewilligt, können Sie diesen bis zu 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen. Hierfür ist lediglich eine Erklärung, aus Beweisgründen per Einschreiben, gegenüber dem Vertragspartner erforderlich. Bei Vertragsschluss erhalten Sie ein entsprechende Widerrufsformular.

UNSER ANGEBOT

Wenn Sie Ärger mit Unternehmen der Telekommunikationsbranche haben und nicht weiterkommen, helfen Ihnen unsere Beraterinnen und Berater weiter. Buchen Sie einfach einen **Beratungstermin** online oder unter Tel. (040) 24832-107. Gerne können Sie Ihren Fall auch über unser Missstand-melden-Formular schildern.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/glasfaser-vertragsfalle-der-haustuer