

## Handy-Shop: So vermeiden Sie Ärger mit Ihrem Handyvertrag

Immer wieder beschwerten sich Verbraucherinnen und Verbraucher über die Vertriebsmethoden von Handy-Shops bei uns. Wenn Sie nicht wollen, dass Ihr nächster Handykauf im Fiasko endet, sollten Sie einige Grundregeln beachten. Mit kostenlosem Musterbrief zur Kündigung unliebsamer Mobilfunkverträge.



© iStock.com/dusanpetkovic

- *„Das Tablet hat der Verkäufer mir doch geschenkt. Warum wird jetzt monatlich Geld für einen zweiten Vertrag von meinem Konto abgebucht?“*
- *„Der Shopmitarbeiter hat versprochen, den Mobillfunkvertrag bei meinem alten Anbieter zu kündigen. Nun soll ich monatlich für meinen alten und meinen neuen Vertrag zahlen. Das verstehe ich nicht.“*

- *„Ich habe den Vertrag gleich nach zwei Tagen widerrufen. Der Anbieter besteht auf 24 Monate Vertragslaufzeit. Das kann doch nicht sein!“*

Stand: 10.11.2023

Täglich erhalten wir Beschwerden von verärgerten Verbraucherinnen und Verbrauchern, weil sie im Handyladen über den Tisch gezogen wurden und fortan kräftig zur Kasse gebeten werden. Wenn Sie nach einem Besuch im Handy-Shop keine böse Überraschung erleben möchten, sollten Sie unsere Tipps beherzigen.

---

## **1. Vertragsschluss wohl überlegen**

Völlig egal, was der nette Mitarbeiter oder die freundliche Mitarbeiterin des Handy-Shops Ihnen erzählt, bei Vertragsabschlüssen im stationären Handel – also direkt vor Ort im Ladengeschäft – haben Sie kein gesetzliches Widerrufsrecht. Das bedeutet: Sobald Sie einen Vertrag unterschrieben haben, sind Sie an diesen gebunden, und zwar in der Regel für mindestens 24 Monate.

Unterschreiben Sie daher nur, wenn Sie sicher sind, dass Sie genau diesen Vertrag auch möchten.

---

## **2. Vereinbarungen schriftlich festhalten**

Seit Ende 2021 ist das Personal des Shops verpflichtet, Ihnen vor Abschluss des Vertrags eine Vertragszusammenfassung mit den wichtigsten Vertragsbestandteilen wie Name des Vertragspartners, Laufzeit, Leistungsumfang, monatliches Entgelt zur Verfügung zu stellen. Erfolgt das nicht, können Sie einen Anspruch auf Stornierung des Vertrages haben.

Dennoch raten wir weiterhin: Fordern Sie, dass Ihnen der Mitarbeiter des Handy-Ladens die wesentlichen Vertragsbestandteile noch einmal aufschreibt und den Zettel mit seiner Unterschrift und dem Stempel des Shops versieht. Wesentliche Bestandteile eines Vertrags sind beispielsweise:

- das monatliche Entgelt

- das Datenvolumen bzw. die Flatrate
- vereinbarte Rabatte
- die Anschlusskosten

Mit dem unterzeichneten Aufschrieb haben Sie später einen Beweis für die vertragliche Vereinbarung in der Hand.

---

### 3. Nur den einen Vertrag unterschreiben

Lesen Sie sich den Vertrag genau durch, bevor Sie ihn unterschreiben. Üblicherweise braucht der Vertrag nur **eine** Unterschrift. Fordert man Sie zu mehreren Unterschriften auf, überprüfen Sie, was Sie unterschreiben sollen. Ist es vielleicht noch ein anderer Vertrag, den Sie gar nicht möchten?

**Noch besser:** Nehmen Sie alle Unterlagen mit nach Hause und unterschreiben sie diese in Ruhe. Besteht das Shop-Personal auf sofortige Unterschrift, gehen Sie zur Konkurrenz.

---

### 4. Mobilfunkanbieter vor Vertragsende wechseln

Sind Sie mit Ihrem Mobilfunkvertrag unzufrieden und verspricht der Handy-Shop Ihnen ein besseres Angebot (bei einem anderen Anbieter), bedenken Sie, dass der Abschluss eines neuen Vertrags nicht dazu führt, dass Ihr alter Vertrag vorzeitig endet.

Das heißt konkret: Sie haben dann zwei Verträge, für die Sie beide monatlich zahlen müssen. Ihren alten Vertrag können Sie erst nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit monatlich kündigen.

---

## Musterbrief

Unser Online-Service für Musterbriefe hilft Ihnen, ein passendes Schreiben aufzusetzen, mit dem Sie Ihren Mobilfunkvertrag direkt beim Anbieter kündigen können.

[Anschreiben erstellen](#)

---

## 5. Kündigung per Einschreiben versenden

Probleme bei der Kündigung gibt es auch oft, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher den Shop, in dem sie den Mobilfunkvertrag abgeschlossen haben, aufsuchen, um ihren Vertrag zu kündigen. Wird die Kündigung nicht oder zu spät weitergeleitet, verlängert sich der Vertrag. Kündigen Sie daher immer direkt beim Anbieter – und immer schriftlich per Einschreiben.

---

## 6. Vertrag anfordern

Will ein Mobilfunkanbieter Geld von Ihnen, obwohl Sie gar keinen Vertrag mit ihm geschlossen haben, fordern Sie zunächst die Vertragsunterlagen an. Ist das nicht Ihre Unterschrift auf dem Vertrag, erstatten Sie Strafanzeige bei der Polizei – und zahlen Sie nicht!

### **UNSER ANGEBOT**

Haben Sie auch Ärger mit einem Telefonvertrag? Wurde Ihnen etwas untergeschoben, dass Sie gar nicht haben wollten. Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie gerne. [Jetzt Beratungstermin vereinbaren](#)

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/probleme-festnetz-handy-internet/handy-shop-so-vermeiden-sie-aerger-ihrem-handyvertrag>