

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Gudrun Schitteck (GRÜNE) vom 08.10.26

und Antwort des Senats

Betr.: Kostenfallen durch den Vertrieb von Telekommunikationsverträgen in Telefonshops

Einleitung für die Fragen:

Telekommunikation hat einen festen Platz in unserem Alltag eingenommen und spielt in allen Lebensbereichen eine große Rolle. Einen Internet-, Festnetz- oder Mobilfunkvertrag zu besitzen ist für die meisten Menschen selbstverständlich. Bei Abschluss des Vertrages bestehen aber oftmals Unsicherheiten. Welche Datenleistung wird benötigt, wird ein DSL oder Kabelanschluss für Internet an meinem Wohnort angeboten, welche Alternativen gibt es? Verbraucher und Verbraucherinnen, die eine Beratung vor Vertragsschluss wünschen, Fragen zu bestehenden Verträgen, Kündigungsmöglichkeiten, zur Funktion ihres Mobiltelefons oder aufgrund von Sprachbarrieren oder fehlender Internetaffinität online keine Verträge abschließen können, suchen regelmäßig Telefonshops auf. Hier erwarten sie eine bedarfs- und kundenorientierte Beratung.

*Da Telefonshops regelmäßig Verträge verschiedener Anbieter auf Provisionsbasis verkaufen, führt das gesteigerte Verkaufsinteresse nicht selten zu schlechter Beratung bis hin zu Täuschung oder Betrug. Kund*innen verlassen den Shop ohne ihr Wissen mit einem oder mehreren neuen Mobilfunkverträgen. Obwohl die Verkäufer*innen verpflichtet sind, eine Zusammenfassung des Vertrages in Textform vor dem Abschluss des Vertrages vorzulegen, werden Kund*innen mit dem Angebot überrumpelt und erhalten die Unterlagen nicht oder erst nach der Unterschrift. Damit geraten viele Menschen - häufig Senior*innen oder Menschen mit Sprachschwierigkeiten - in eine Kostenfalle mit 24 Monaten Laufzeit.*

*Ein untergeschobener Vertrag zum monatlichen Preis in Höhe von 69,99 Euro bedeutet bei Nichtzahlung eine Forderung in Höhe von circa 1.600 Euro. Hinzu kommen Inkassokosten für die versuchte Beitreibung der Forderung. Eine Summe, die von Verbraucher*innen, die oftmals von Sozialleistungen, geringen Verdiensten oder Grundsicherung im Alter leben, nicht zu bezahlen ist. Die entsprechenden Schufa-Einträge erschweren zudem beispielsweise eine Wohnungssuche sowie künftige Vertragsabschlüsse.*

Ein 14-tägiges Widerrufsrecht gilt bislang nur im Onlinehandel, nicht bei stationär vertriebenen Telekommunikationsverträgen in Telefonshops.

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Einleitung für die Antworten:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf der Grundlage von Auskünften der Verbraucherzentrale Hamburg (vzh) wie folgt:

Frage 1: *Welche Erkenntnisse liegen dem Senat zu Umfang und Inhalt von Beschwerden im Telekommunikationsbereich vor? Welche Rolle spielt dabei der Vertrieb von Telekommunikationsverträgen in Telefonshops und welche typischen Fallkonstellationen lassen sich dabei identifizieren?*

Antwort zu Frage 1:

Den zuständigen Behörden liegen keine Beschwerden zu Telefonshops vor. Bei der vzh wurden allerdings im ersten Halbjahr 2026 (Zentrale und Quartiersberatungsstellen) insgesamt 1.807 Beschwerden im Bereich Telekommunikation und Digitales erfasst. Monatlich gingen etwa 300 Beschwerden ein. Zur Jahresmitte ergab sich eine leicht steigende Tendenz. Insgesamt 889 dieser Beschwerden betrafen Probleme beim Vertragsschluss und der Vertragsanbahnung. Danach folgten irreführende oder belästigende Werbung (301), Vertragsbeendigung (251), Vertragsabwicklung (235) und Rechnungslegung (106). Von den 889 im Zusammenhang mit Vertragsschlüssen an die vzh herangetragenen Beschwerden entfielen 712 auf sogenannte untergeschobene Verträge. Gut 30 Prozent dieser Fälle betrafen den stationären Vertriebsweg, also Telefonshops und entsprechende Verkaufsstände, zum Beispiel in Kaufhäusern.

Hinsichtlich der Telefonshops waren mehrere Fallkonstellationen zu verzeichnen. Regelmäßig ging es um Verträge, deren Abschluss den Ratsuchenden nicht bewusst war. Dabei handelte es sich in der Regel um Verbraucherinnen und Verbraucher, die über unzureichende Deutschkenntnisse verfügten, um Ältere oder andere vulnerable Bevölkerungsgruppen. In der Annahme, einen Vertrag abzuschließen, unterzeichneten manche Beschwerdeführende zudem mehrere Verträge. Da in dem Verkaufsgespräch nur über einen Vertrag gesprochen wurde, blieben die Ratsuchenden in Unkenntnis, dass ihnen von dem Gespräch abweichende Unterlagen vorgelegt wurden.

Eine weitere Fallgruppe betraf Ratsuchende, die einen Shop aufsuchten, um ein hochwertiges Smartphone per Ratenzahlung zu erwerben. Ihnen wurde mitgeteilt, dass sie zudem einen Mobilfunkvertrag — regelmäßig bei einem anderen Anbieter als dem aktuellen Vertragspartner — abschließen müssten, um das Telefon im Rahmen eines Subventionsmodells günstiger zu erhalten. Im Vertrauen auf die Aussage der Verkaufenden wurden entsprechend ein Kaufvertrag mit Ratenzahlungsverpflichtung und ein Mobilfunkvertrag unterzeichnet. Kam der Kaufvertrag zum Beispiel aufgrund schlechter SCHUFA-Scores nicht zustande, waren die Kundinnen und Kunden dennoch an den zweijährigen Mobilfunkvertrag gebunden.

Auch beim Vertrieb über das Telefon beobachtete die vzh das Problem sogenannter untergeschobener Verträge. Der Gesetzgeber wollte mit der Änderung von § 54 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) mehr Transparenz und Schutz im Zusammenhang mit Telekommunikationsdienstleistungen schaffen, indem Kundinnen und Kunden Vertragsbedingungen vor Vertragsabschluss in Textform vorgelegt werden müssen. Hier beobachtete die vzh Umgehungspraktiken, die dem Ziel des Gesetzes entgegenstanden. So nutzten einige Anbieter die Praxis, dass eine nachträgliche Genehmigung des vermeintlich am Telefon geschlossenen Vertrages vermieden wurde, indem den Kundinnen und Kunden die Vertragszusammenfassung bereits im Rahmen des telefonischen Verkaufsgesprächs und damit vor Vertragsschluss per E-Mail zur Verfügung gestellt wurde.

Frage 2: *Welche Rolle spielt der Bereich Telekommunikation bei der Beratung vor Ort durch die „Verbraucherzentrale im Quartier“ in Bergedorf, Bilstedt/Horn, Harburg, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born? Gibt es Erkenntnisse darüber, ob bestimmte Stadtteile oder soziale Gruppen besonders betroffen sind?*

Antwort zu Frage 2:

Bei der vzhh spielen Beratungen zur Telekommunikation eine erhebliche Rolle. In den Quartierssprechstunden vor Ort machten Beschwerden im Bereich Telekommunikation und Digitales etwa ein Drittel und damit thematisch den größten Anteil aller Beschwerden aus. Von diesen waren 35 Prozent sogenannten untergeschobenen Verträgen zuzurechnen. Solche untergeschobenen, überkauften und/oder überdimensionierten Mobilfunkverträge waren in den Quartieren im Wesentlichen ein Problem in Telefonschöps. Besonders betroffen waren die Quartiere Harburg und Bergedorf.

Betroffen waren in erster Linie Zugewanderte aufgrund mangelnder Rechts- und Deutschkenntnisse sowie ältere Menschen. Beide Gruppen vertrauen sehr auf das gesprochene Wort beziehungsweise auf das im Telefonshop vermeintlich Zugesagte. Rechtlich vorgeschriebene Vertragszusammenfassungen vor Vertragsschluss wurden nicht vorgelegt. Nach Abschluss wurden abgeschlossene Verträge oder SIM-Karten nur unvollständig ausgehändigt.

Frage 3: *Welche Maßnahmen zur Aufklärung und Prävention werden in Hamburg bereits angeboten (zum Beispiel Informationsmaterialien, Beratungsangebote in verschiedenen Sprachen), um Verbraucher*innen für das Problem zu sensibilisieren?*

Antwort zu Frage 3:

Ausgewählte, von der für Soziales zuständigen Behörde öffentlich geförderte Schuldnerberatungen bieten Präventionsveranstaltungen an, die auch das Thema kostenträchtige Telekommunikationsverträge umfassen. Diese richten sich insbesondere an junge Erwachsene, zum Beispiel im Rahmen von Angeboten an Berufsschulen und die Sensibilisierung für Verschuldungsrisiken durch langfristige Mobilfunkverträge. Auch in der allgemeinen Schuldner- und Insolvenzberatung werden kostenträchtige Telekommunikationsverträge, insbesondere Mobilfunkverträge mit langen Vertragsbindungen sowie Ratenkäufe von Mobilfunkgeräten, thematisiert. So wird zum Beispiel im Rahmen der Erstberatung oder einer Budgetberatung ein Budgetplan erstellt, um kostenträchtige Ausgaben aufzuspüren. Die Ratsuchenden werden dann über kostengünstigere Möglichkeiten und über die Risiken bestimmter Vertragsarten informiert.

Darüber hinaus bietet die vzhh kostenpflichtige (Sozialtarif vorhanden) persönliche und telefonische Beratung durch Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, auch auf Englisch, sowie eine kostenlose Beratung und Rechtsbesorgung in den Quartieren an, letztere auch auf Englisch, Spanisch und Französisch. In einigen Beratungsstellen sind häufig Sprachmittler oder Sprachmittlerinnen in den Räumlichkeiten anwesend, dort kann mit deren Hilfe zum Beispiel eine Übersetzung in die russische Sprache angeboten werden. Ergänzt wird dies durch Vorträge für Multiplikatoren in Zusammenarbeit mit der Quartiersarbeit der vzhh beziehungsweise durch das Quartiersteam selbst. Monatliche Vorträge erfolgen in Zusammenarbeit mit der F&W Fördern & Wohnen AöR für Geflüchtete (Telekommunikation als Teilbereich des Vortrages), hier stellen die kooperierenden Institutionen Sprachmittlerinnen oder Sprachmittler bereit. Außerdem werden Vorträge mit der Zielgruppe junge Erwachsene sowie Senioren und Seniorinnen veranstaltet, bei denen Telekommunikation eines von verschiedenen Themen ist. Ergänzt wird dies durch Bildungseinheiten für Verbraucher und Verbraucherinnen durch das Quartiersteam der vzhh in Zusammenarbeit mit diversen lokalen Organisationen und Gruppenangeboten (Deutschkurse, Seniorentreffs, Arbeitsförderungsmaßnahmen, et cetera). Diese sind besonders niedrigschwellig durch leichte/einfache Sprache. Zielgruppen sind Geflüchtete, Menschen mit geringen Deutschkenntnissen sowie Seniorinnen und Senioren.

Die vzhh gibt zudem Flyer für Infostände zum Thema „Ärger mit Handy- oder Internetvertrag“ zum Beispiel im Rahmen der Quartiersarbeit heraus. Außerdem finden sich Informationen im Internet, zum Beispiel unter Vertragsfalle Handy-Shop: So schützen Sie sich vor teuren Mobilfunkverträgen | Verbraucherzentrale Hamburg.