

# EXPERTEN-TIPP

## VORSICHT VOR „TELEFONKEILERN“

Im Alltag wird man tagtäglich damit konfrontiert, Verträge abschließen zu müssen/wollen. Die Palette der möglichen Vertragsgegenstände reicht von relativ geringfügigen, alltäglichen Gütern, wie z.B. dem Kauf einer Jause im Lebensmittelgeschäft, bis zu ziemlich großen Investitionen und Wertgegenständen, wie dem Kauf einer Eigentumswohnung oder eines Hauses.

In der Regel geht die Initiative zum Abschluss eines derartigen Vertrages vom potenziellen Käufer, also vom Konsumenten aus. Er ist es, der sich für den Erwerb des Kaufgegenstandes interessiert und daher den entsprechenden Verkäufer aufsucht bzw. kontaktiert.

Es kommt aber leider auch sehr häufig vor, dass ein Anbieter bzw. Verkäufer einen potenziellen Kunden per Telefon kontaktiert und versucht, sein Produkt auf diesem Wege an den „Mann“ zu bringen. In einem derartigen Fall ist Vorsicht geboten, da die Überumpelungsgefahr bei solchen Anrufen groß ist und diese sogenannten „Telefonkeiler“ darin geschult sind, noch zusätzlich Druck auf den Kunden auszuüben.

Um am Ende des Telefonats nicht ein Produkt gekauft zu haben, das man tatsächlich nicht kaufen wollte, bzw. über einen Vertrag zu verfügen, den man gar nicht abschließen wollte, gilt es, folgende Punkte zu beachten:

Die beste Methode, sich vor diesen ungebetenen Anrufern zu schützen, ist, sich erst in gar kein Gespräch verwickeln zu lassen, sondern sofort aufzulegen. Gelingt dies nicht und lässt man sich zu einem Verkaufsgespräch überreden, sollte man die Ausführungen des Telefonanbieters sehr genau hinterfragen. Meist lockt dieser mit einem besonders günstigen Angebot, welches nur für kurze Zeit erhältlich ist. Diesfalls sollte man Vorsicht walten lassen und auf jeden Fall ein entsprechendes schriftliches Angebot anfordern. Handelt es sich um einen seriösen Verkäufer/Anbieter, wird dieser die entsprechenden Unterlagen ohne Probleme per Brief oder per Mail zur Verfügung stellen und nicht weiter auf einen sofortigen mündlichen Vertragsabschluss bestehen.

Sehr häufig kommt es vor, dass „Telefonkeiler“ Verträge über wiederkehrende Dienstleistungen (Werbeeinträge auf einem Internetportal, Präsenzanalysen u.ä.) anbieten und im Zuge des Telefonats die besonderen Vorteile dieser Verträge anpreisen, ohne auf den genauen Vertragsinhalt wie z.B. Preis, Vertragsdauer, Kündigungsmöglichkeiten usw. Bezug zu nehmen. Auch hier gilt es, besonders aufmerksam zu sein und am Telefon keine verbindliche Zusage zu machen. In derartigen Fällen ist der Telefonanbieter allerdings ohnehin verpflichtet, dem potenziellen Kunden ein entsprechendes schriftliches Angebot, entweder per Brief oder per Mail zu übermitteln. Ein verbindlicher Vertrag

kommt erst nach schriftlicher Annahme des Angebots zustande.

Tatsächlich halten sich die meisten Telefonkeiler aber nicht an diese Vorgabe, sondern verunsichern die Kunden damit, dass sie den nach ihrem Dafürhalten bereits mündlich abgeschlossenen Vertrag schriftlich zusammenfassen und dem Kunden übermitteln. Es wird von einem verbindlichen Vertrag ausgegangen, obwohl der Konsument und potenzielle Kunde keine Möglichkeit hatte, das Angebot zu prüfen und ordnungsgemäß anzunehmen. Trotz Nichtvorliegens eines rechtsgültigen Vertrags stellt der Telefonanbieter mit Hinweis auf seine allenfalls bereits erbrachte Leistung das dafür verrechnete Honorar in Rechnung.

Gegen diese Vorgangsweise gilt es sich zur Wehr zu setzen, zumal ja kein rechtsverbindlicher Vertrag vorliegt und somit weder Leistung noch Gegenleistung fällig sind. Sollte der Anbieter weiterhin auf dem Vorliegen eines gültigen Vertrages beharren, hat der Konsument die Möglichkeit, von seinem gesetzlichen Rücktrittsrecht gem. § 3 KSchG Gebrauch zu machen. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder danach binnen 14 Tagen erklärt werden. Der Lauf der 14-tägigen Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde, die alle notwendigen Angaben über den Vertrag, insbesondere aber eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, an den Verbraucher, frühestens



**RA MAG. MICHAEL TINZL**  
Rechtsanwaltskanzlei  
Tinzl & Frank

jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags. Bei Kaufverträgen über Waren beginnt die 14-tägige Rücktrittsfrist mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz an der Ware erlangt. Ist die Ausfolgung einer solchen Urkunde unterblieben, so steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht für eine Frist von zwölf Monaten und 14 Tagen ab Vertragsabschluss bzw. Warenlieferung zu. Wenn der Unternehmer die Urkundenausfolgung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nachholt, so endet die verlängerte Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Urkunde erhält.

Zusammengefasst ist daher von mündlichen Vertragsabschlüssen, insbesondere im Rahmen eines Telefonats, welches von einem Telefonanbieter initiiert wurde, dringend abzuraten, da oftmals Streitigkeiten darüber entstehen, ob überhaupt eine verbindliche Vereinbarung getroffen wurde und welchen Inhalt diese Vereinbarung hat.