

Serentschy rät zur Vorsicht bei Vertragsabschlüssen am Telefon: Rücktritt oft schwierig

Wien (OTS) - "Die Beschwerden über die Firma MyPhone zu deren Praktiken bei der Kundengewinnung reißen in unserer Schlichtungsstelle nicht ab", weist Dr. Georg Serentschy, Geschäftsführer der RTR-GmbH für den Fachbereich Telekommunikation, auf einen Problemherd in der Schlichtungstätigkeit der Regulierungsbehörde hin. "Von 3.426 Verfahren, die seit Jahresbeginn bei uns eingebracht wurden, betreffen allein 570 Verfahren die Firma MyPhone, von mehr als 4.000 telefonischen Anfragen, die unser Call Center in den ersten sieben Monaten verzeichnete, entfielen rund 600 auf Beschwerden zu MyPhone. Zusätzlich wurden mehr als 200 Anfragen schriftlich bei uns eingebracht."

Nach den Angaben der Betroffenen geben sich die Gesprächspartner teilweise als Mitarbeiter der Telekom Austria aus, die ein günstiges Tarifpaket anbieten würden. Ein Großteil der Beschwerdeführer bestreitet, dass rechtsgültige Verträge mit MyPhone zustande gekommen seien. Die Veranlassung der Carrier Preselection, also dass vom jeweiligen Telefonanschluss automatisch über MyPhone telefoniert wird, geschah in vielen Fällen ohne Einverständnis der Kunden.

Im Rahmen der Abwicklung des Schlichtungsverfahrens kam es zu Problemen, da in Einzelfällen der gesetzlich normierte "Aufschub der Fälligkeit" seitens MyPhone ignoriert wurde. Die Betroffenen wurden weiterhin mit Zahlungsaufforderungen konfrontiert. Die RTR-GmbH hat diesbezüglich vor kurzem ein Schreiben an MyPhone geschickt, mit der Aufforderung, die rechtlichen Vorschriften einzuhalten.

Beschwerden beim Betreiber immer schriftlich einbringen

"Wir raten unbedingt zur Vorsicht, wenn man telefonisch in ein Verkaufsgespräch verwickelt wird. In jedem Fall sollte man sich den Namen der Firma und der Kontaktperson, Adresse und Telefonnummer geben lassen", empfiehlt Serentschy. "Sollte man nach Beendigung des Telefonats den Eindruck gewonnen haben, dass etwas nicht mit rechten Dingen zugegangen ist, sollte man umgehend schriftlich Beschwerde einlegen und eine Kopie des Schreibens zurückbehalten. Die österreichische Rechtslage sieht vor, dass per Telefon getroffene Vereinbarungen zulässig sind. Die Möglichkeit des Rücktritts besteht

sieben Tage lang."

Zahlreiche, konsumentenschutzrelevante Informationen sind auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/de/tk/KonsumentenService> veröffentlicht.

Rückfragehinweis:

~

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

MMag. Daniela Andreasch

Tel.: (+43-1) 58 058/106

Fax: (+43-1) 58 058/9106

<mailto:daniela.andreasch@rtr.at>

~

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0075 2008-08-28/09:52

280952 Aug 08

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20080828_OTS0075