

K Merkblatt zu Preselection-Angeboten

Was ist Preselection

Auf Ihrem Festnetzanschluss können Sie frei wählen, welcher Anbieter Ihre Anrufe abwickeln soll, unabhängig vom Anbieter Ihres Telefonanschlusses. Mit der Preselection-Methode wählen Sie dazu ein bestimmtes Telekom-Unternehmen, welches Ihnen Ihre Verbindungen in Rechnung stellt. Dem Anbieter Ihres Telefonanschlusses bezahlen Sie weiterhin eine Anschlussgebühr. Bei der Swisscom beispielsweise 25.25 Franken pro Monat.

Die starke Konkurrenz im Telekommunikationsmarkt hat leider einige Dienstanbieter dazu verleitet, manchmal aggressive Methoden anzuwenden, um neue Kundschaft zu gewinnen. Folgende Informationen helfen Ihnen, auf ein solches Vorgehen angemessen zu reagieren.

Wie können Sie sich vor ungewollten Vertragsabschlüssen schützen

- Wenn Sie regelmässig von Telefonmarketing-Gesellschaften angerufen werden: Bleiben Sie kurz angebunden und beantworten Sie keine Fragen. Sagen Sie klar, dass Sie keinen Vertrag wollen und legen Sie auf.
Falls Sie interessiert sind, können Sie sich Unterlagen schicken lassen. Sagen Sie aber auch hier ganz klar, dass Sie keinen Vertrag abschliessen – zumindest nicht am Telefon.
- Sagen Sie bei Telefonmarketing-Anrufen nie auf Kommando «ja» oder «nein». Wiederholen Sie auch keine vorgeschlagenen Sätze.
- Sollten Sie an einem Angebot interessiert sein, lesen Sie den Vertrag sehr aufmerksam durch. Falls Unklarheiten bestehen, lassen Sie sich diese schriftlich erklären und bestätigen.
- Wenn Sie den Preselection-Anbieter wechseln möchten, überprüfen Sie sehr sorgfältig die Vertragsbestimmungen. Beachten Sie vor allem die Mindestvertragsdauer und die Kündigungsfrist.
- Wichtig: Wenn Sie einen Vertrag mit einem anderen Anbieter abschliessen, wird Ihr aktueller Preselection-Vertrag dadurch nicht automatisch aufgelöst. Wenn Sie die vereinbarte Kündigungsfrist nicht einhalten, müssen Sie allenfalls Gebühren für die vorzeitige Vertragsauflösung bezahlen.
- Sie haben die Möglichkeit, Telefonmarketing-Anrufe grundsätzlich zu unterbinden. Fordern Sie dazu den Betreiber Ihres Anschlusses auf, im Telefonbuch ein Sternchen neben Ihre Nummer zu setzen («Wünscht keine Werbung»).

Wie reagieren bei missbräuchlicher Preselection

- Bezahlen Sie die Rechnung auf keinen Fall.
- Wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie einen Preselection-Vertrag eingegangen sind, können Sie über die Gratis-Nummer 0868 868 868 prüfen, welcher Anbieter Ihre Verbindungen abwickelt.

- Überprüfen Sie, ob Sie ohne es zu realisieren einen Vertrag abgeschlossen haben und wie lange Sie dieser an den Anbieter bindet.
- Falls dem so ist: Verlangen Sie sofort schriftlich vom unerwünschten Fernmelde-Anbieter, Ihnen innerhalb von zehn Arbeitstagen den Beweis für Ihren Preselection-Antrag zu schicken. Das kann eine Kopie des schriftlichen Vertrages oder eine Aufzeichnung des Telefongesprächs sein. Einen Musterbrief dazu finden Sie auf der Internetseite von «Espresso» oder «Kassensturz» unter dem Stichwort Primacall.

Kann dieser Beweis nicht erbracht werden, muss der Anbieter unverzüglich den ursprünglichen Preselection-Zustand Ihres Anschlusses wieder herstellen. Wenn er sich weigert, melden Sie dies schriftlich dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Dort wird dann geprüft, ob rechtliche Aufsichtsmaßnahmen ergriffen werden müssen.

Das BAKOM benötigt von Ihnen: Das Gesprächsprotokoll als Audio-Datei, alle schriftlichen Unterlagen und eine kurze Zusammenfassung des Falls.

Adresse: BAKOM Bundesamt für Kommunikation

Zukunftstrasse 44
Postfach 332
2501 Biel
Telefon: 032 327 55 11
Fax: 032 327 55 55
Mail: info@bakom.admin.ch

- Sollten Beweise für eine Vertragszustimmung vorliegen, reagieren Sie sofort. Fechten Sie den Vertrag per Einschreiben an. Teilen Sie mit, dass Sie nie einen Vertrag abschliessen wollten. Erklären Sie, dass Sie sich aufgrund der verwirrenden Informationen am Telefon geirrt haben und deshalb den Vertrag als unverbindlich erklären. Informieren Sie den Abnehmer zusätzlich, dass Sie keine Zahlungen leisten und auf weitere Korrespondenz nicht reagieren werden. Fügen Sie allenfalls an, dass die Vorgehensweise gegen das Gesetz über den unlauteren Wettbewerb verstösst und Sie sich daher eine Strafanzeige vorbehalten.

Einen Musterbrief dazu finden Sie ebenfalls auf der Internetseite von «Espresso» oder «Kassensturz» unter dem Stichwort Primacall.

- Falls Sie eine Strafanzeige ins Auge fassen, wenden Sie sich an die zuständigen zivil- oder strafrechtlichen Instanzen Ihres Wohnkantons. Lassen Sie sich rechtlich beraten.
- Bei Streitigkeiten mit Preselection-Anbietern können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle Ombudscom wenden. Diese kann Ihnen helfen, Probleme aussergerichtlich zu regeln.

Adresse: Ombudscom

Bundesgasse 26
3011 Bern
Telefon: 031 310 11 77
Fax: 031 310 11 78
Mail: info@ombudscom.ch

- Vergessen Sie nicht, einen neuen Preselection-Antrag beim Anbieter Ihrer Wahl einzureichen, selbst wenn es die Swisscom ist! Andernfalls besteht die Gefahr, dass Sie nach Ablauf des gekündigten Vertrages keine Telefonverbindungen mehr herstellen können.

Quellen:

- BAKOM Bundesamt für Kommunikation
- Doris Slongo, Rechtsexpertin