

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. · Rudi-Dutschke-Straße 17 · 10969 Berlin

Mitglied des Deutschen Bundestages

[REDACTED]  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin

**Vorständin**

Ramona Pop  
Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

T +49 30 25800-510  
vorstaendin@vzbv.de  
vzbv.de

**Vorsitzende des Verwaltungsrates**

Dr. Melanie Weber-Moritz

**SozialBank**

IBAN: DE52 3702 0500 0003 3003 00  
SWIFT (BIC): BFSWDE33XXX

Steuernummer: 27/029/33162  
Umsatzsteuer-ID: DE 224135391  
Amtsgericht Charlottenburg  
VR 20423 B

Datum  
20.10.2025

## Allgemeine Bestätigungslösung einführen

Sehr geehrte Frau Abgeordnete,

mit dem bevorstehenden Gesetzesentwurf zur *Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts* steht ein Gesetzesvorhaben an, das unter anderem Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) betrifft. Damit ergibt sich eine gute Gelegenheit, eine seit Langem vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) geforderte und im Koalitionsvertrag verankerte Maßnahme umzusetzen: Die Einführung einer allgemeinen Bestätigungspflicht für telefonisch geschlossene langfristige Verträge.

Und es ist durchaus dringlich: Beschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen standen im Jahr 2024 an **vierter Stelle** der am häufigsten erfassten Beschwerdegründe in den Verbraucherzentralen. Dieses verbraucherunfreundliche Geschäftsmodell stellt nach wie vor ein **ernstzunehmendes Problem** im Verbraucheralltag dar – insbesondere für vulnerable Gruppen wie beispielsweise **ältere Menschen**. Sie sind häufig Ziel unseriöser Vertriebsmethoden, bei denen ihnen während eines Telefonats Verträge untergeschoben werden. Die Folge: langfristige Verpflichtungen, die zur finanziellen Belastung werden können.

Um Verbraucher:innen wirksam zu schützen, möchte ich Sie bitten, sich jetzt für eine sektorübergreifende allgemeine Bestätigungspflicht für telefonisch geschlossene langfristige Verträge stark zu machen. Dabei ist sicherzustellen,

dass eine wirksame **Bestätigung** in Textform erst **nach** Beendigung des Telefonats mit ausreichendem zeitlichem Abstand möglich ist, damit Verbraucher:innen nicht im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Gespräch unter Bestätigungsdruck gesetzt werden können. Die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren sollten mit behoben werden.

### **Beschwerdezahlen und Fallbeispiele**

Im Jahr 2024 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 9.600 Beschwerden zum Thema telefonisch untergeschobene Verträge erfasst. Die meisten Beschwerden bezogen sich dabei auf die Bereiche Buch/Zeitschrift/Zeitung (27 Prozent), Glücksspiel/Gewinnspiel/Lotterie (23 Prozent), Stromverträge (19 Prozent), Festnetz-/Internetverträge (8 Prozent) und Mobilfunk-/Internetverträge (6 Prozent).

Das Problem der telefonisch untergeschobenen Verträge wurde auch von der Bundesnetzagentur aufgegriffen

([Bundesnetzagentur/Pressemitteilungen/Telefonwerbung](#)): So führte die Bundesnetzagentur unter anderem ein Verfahren gegen ein Unternehmen durch, das sich fälschlich als Apothekenverband ausgab und mit einer angeblichen Gesundheitsumfrage einleitete. Ziel war es, insbesondere ältere Menschen zum Kauf teurer Nahrungsergänzungsmittel zu bewegen. Teilweise wurden die Produkte sogar ohne ausdrückliche Bestellung zugesandt und in Rechnung gestellt – unter Berufung auf ein vermeintlich am Telefon abgeschlossenes Abo.

Dieser Fall steht exemplarisch auch für zahlreiche Beschwerden aus der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen und des vzbv. Zur Veranschaulichung habe ich Ihnen eine Fallsammlung mit beispielhaften Beratungsfällen aus den Verbraucherzentralen beigelegt. Zudem habe ich Ihnen weitere Zahlen beigelegt, die veranschaulichen, dass das Problem mit telefonisch untergeschobenen Verträgen leider weiterhin besteht.

### **Sektorale Regelungen nicht ausreichend**

Gesetzliche Regelungen wurden in den vergangenen Jahren bereits für einzelne Sektoren eingeführt, um Verbraucher:innen besser vor telefonisch untergeschobenen Verträgen zu schützen. Im Energiebereich wurde mit dem Textformerfordernis (§ 41b EnWG) ein wichtiger Schritt unternommen. Doch Schilderungen aus der Praxis zeigen: Dieses Schutzinstrument wird zu oft unterlaufen. Verbraucher:innen werden gedrängt, ihre Vertragserklärung bereits während des Telefonats abzugeben – oft durch das Anklicken eines Links, den sie kaum prüfen können. Eine echte informierte Entscheidung ist unter diesen Umständen nicht möglich.


Ähnlich verhält es sich im Telekommunikationsbereich. Hier muss gemäß § 54 Abs. 3 TKG eine Vertragszusammenfassung zur Verfügung gestellt werden, die von den Verbraucher:innen bestätigt werden muss. Zusammenfassung und Bestätigung wurden auch hier zu oft während des Telefonats eingeholt. Immerhin hat jüngst das Landgericht München I in seinem Urteil vom 22. April 2024 klargestellt, dass eine Bestätigung während des Telefonats nicht zulässig ist, da Verbraucher:innen so keine Entscheidung in voller Sachkenntnis treffen oder Angebote anderer Anbieter vergleichen können ([vzbv/urteil-vodafone-darf-kundinnen-am-telefon-nicht-ueberrumpeln](#)). Dieses Urteil betrifft jedoch nur den Telekommunikationssektor und lässt sich nicht ohne Weiteres auf andere Bereiche übertragen. Zudem ist das Verfahren in der Berufung und demnach noch nicht rechtskräftig.

Um Verbraucher:innen wirksam zu schützen, braucht es eine möglichst sektorübergreifende gesetzliche Regelung. Zusätzlich sollten auch die Schwachstellen in den bereits geregelten Sektoren behoben werden. Es muss deshalb künftig die klare Botschaft gelten: **Wer nach einem Telefonat nichts bestätigt hat, muss auch nichts bezahlen!**

Eine allgemeine Bestätigungslösung für telefonisch geschlossene langfristige Verträge – wie sie auch im Koalitionsvertrag von CDU/CSU und SPD vorgesehen ist – ist ein wichtiger Schritt in diese Richtung.

Lassen Sie uns gemeinsam dafür sorgen, dass Verbraucher:innen – insbesondere vulnerable Gruppen – nicht länger durch überrumpelnde Telefonpraktiken in ungewollte Vertragsverhältnisse gedrängt werden.

Mit freundlichen Grüßen



Ramona Pop  
Vorständin

Anlagen

Fallsammlung: Verbraucherbeschwerden zu telefonisch untergeschobenen Verträgen

Zahlen: Entwicklung telefonisch untergeschobener Verträge in ausgewählten Bereichen