

# FORRER LENHERR BÖGLI & Partner

RECHTSANWÄLTE

Thurgauer Zeitung vom 23. Februar 2015

## Kundenrechte beim Telefonmarketing

Wer kennt das nicht? Das Telefon klingelt. Die Nummer ist Ihnen unbekannt. Es ist ein Weinhändler, der Ihnen über das Telefon seinen neuesten und exquisitesten Jahrgang anbietet. Sie fühlen sich überfordert und haben eigentlich gar keine Zeit für ein Telefongespräch. Und Ihr Weinkeller ist ohnehin bereits überfüllt. Um nicht noch länger mit dem Anrufer telefonieren zu müssen, willigen Sie schliesslich ein und teilen ihm mit, er solle Ihnen ein Angebot zukommen lassen. Einige Tage später erhalten Sie sechs Flaschen Wein zugestellt. Sie sind überrascht, wollten Sie doch lediglich ein schriftliches Angebot und dieses in Ruhe studieren.

Zunächst ist klar zu stellen, dass grundsätzlich auch über das Telefon rechtsgültig Verträge abgeschlossen werden können. Das setzt natürlich voraus, dass die Parteien dem Vertragsabschluss zugestimmt haben. Solche Vereinbarungen gelten als mündlich abgeschlossene Verträge und sind verbindlich. Ein mündlicher Vertragsschluss ist jedoch nicht bei allen Verträgen möglich, so sind zum Beispiel Kreditverträge, die unter das Konsumkreditgesetz fallen, schriftlich abzuschliessen.

In der eingangs beschriebenen Situation dürfte strittig sein, ob tatsächlich ein Vertrag abgeschlossen wurde oder nicht. Sie werden sich auf den Standpunkt stellen, dass Sie lediglich der Zusendung eines Angebotes zugestimmt haben. Der Weinhändler wird wohl auf einem gültig zustande gekommenen Vertrag beharren. Allenfalls wurde das Telefonat gar aufgezeichnet und die Aufzeichnung könnte als Beweismittel zur Klärung der Sachlage dienen. Eine Aufnahme des Gespräches wäre jedoch nur zulässig, wenn Sie Ihre Zustimmung erteilt haben. Wurde das Telefonat ohne Ihr Wissen aufgenommen, liegt ein strafbares Verhalten seitens des Anbieters vor.

Egal, ob ein gültiger Vertragsabschluss vorliegt oder nicht, es besteht ein Ausweg. Denn eine unaufgeforderte telefonische Kontaktaufnahme zum Verkauf eines Produktes oder einer Dienstleistung stellt ein sogenanntes Haustürgeschäft dar, auch wenn der Verkäufer nicht wirklich vor der Haustüre steht. Voraussetzung ist, dass die Ware oder die Dienstleistung den Wert von CHF 100.– übersteigt. Die Qualifikation dieses Anrufes als Haustürgeschäft bedeutet, dass Sie innert sieben Tagen vom Vertrag zurücktreten können. Diese Frist beginnt erst ab dem Moment zu laufen, in dem Sie der Anbieter schriftlich über Ihr Kündigungsrecht informiert hat. Unterlässt er diese Information, beginnt die Frist nicht zu laufen.

Kommen wir auf unser Beispiel zurück. Was können Sie nun tun? Falls die Ware den Wert von CHF 100.– übersteigt, teilen Sie dem Anbieter schriftlich und per Einschreiben mit, dass Sie das Zustandekommen des Vertragsabschlusses bestreiten und – auch für den Fall, dass ein rechtsgültiger Vertrag vorliegt – vom Vertrag zurücktreten.

Bei einem Warenwert von weniger als CHF 100.– wird es ein wenig schwieriger, da kein Rücktrittsrecht von Gesetzes wegen besteht. Auch in diesem Fall empfiehlt es sich jedoch, schriftlich zu reagieren und den Vertragsabschluss zu bestreiten. Der Anbieter hat nun den Beweis zu erbringen, dass ein gültiger Vertrag abgeschlossen wurde, was nicht ganz einfach sein wird. Gleichzeitig können Sie dem Anbieter mitteilen, dass er den Rücktransport der Waren auf seine Kosten veranlassen oder diese selbst bei Ihnen abholen kann. Sie sind nämlich nicht verpflichtet, unbestellte Waren aufzubewahren oder zurückzusenden.

lic. iur. Fatih Aslantas, LL.M., Rechtsanwalt  
Forrer Lenherr Bögli & Partner, Weinfelden