

Hier bekommen Sie Unterstützung!

Wenden Sie sich an die Verbraucherzentrale oder die Bundesnetzagentur, wenn Sie von Haustürgeschäften oder Telefonwerbung betroffen sind.

Meldung an die Verbraucherzentrale

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.
Beratungsstelle Magdeburg
Breiter Weg 32
39104 Magdeburg
Tel.: 0391 543 99 79
Fax: 0391 541 59 53

Weitere Informationen finden Sie auch auf der Website der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt: www.vzsa.de

Meldung an die Bundesnetzagentur

Bundesnetzagentur
Postfach: 8001
53105 Bonn
Tel.: 0228 14-0
Fax: 0228 14 88 72
E-Mail: info@bnetza.de

Weitere Informationen finden Sie auch auf der Website der Bundesnetzagentur: www.bundesnetzagentur.de

Sollte sich jemand unter Vortäuschung falscher Tatsachen am Telefon oder der Haustür als Mitarbeiter der SWM ausgeben, melden Sie uns das bitte. So können Sie uns dabei unterstützen, andere Kunden vor unseriösen Geschäftspraktiken zu warnen. Vielen Dank!

Meldung an die SWM

SWM Kundencenter
Am Alten Theater 1
39104 Magdeburg
Mo–Fr 8.00–18.00 Uhr
Tel.: 0 800 0796 796
E-Mail: kundenservice@sw-magdeburg.de



SWM Beratung

Zwischen Tür und Angel

Wie Sie sich vor lästigen Werbeanrufen und dubiosen Haustürgeschäften schützen können.

SWM
Magdeburg

Sind Sie betroffen?

Nicht nur ältere Mitmenschen fallen auf undurchsichtige Geschäfte am Telefon oder der Haustür rein. **Jedem** kann mal ein Fehler unterlaufen. Besonders, wenn Sie noch keine Erfahrungen damit gemacht haben, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, sich überrumpeln zu lassen.

Mit unseren Tipps und Hinweisen können Sie **unbesorgt** und mit der nötigen Portion **Mut** in solche Gespräche gehen.

Telefonwerbung

Der Gesetzgeber ist in den letzten Jahren verstärkt gegen Telefonwerbung vorgegangen. Seit August 2009 gilt das „Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung“ und seit Oktober 2013 das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“. Trotz dieser Maßnahmen nimmt die Häufigkeit von Werbeanrufen stetig zu.

Unseriöse Firmen versuchen auf unterschiedlichste Arten, Ihnen telefonisch u. a. Stromverträge anzubieten.

Anrufe ohne Einverständnis:

Die sogenannten **Cold Calls**, also Anrufe ohne Ihr Einverständnis, sind grundsätzlich unzulässig. Sie können sich weitere Anrufe verbitten und das Unternehmen der Verbraucherzentrale oder der Bundesnetzagentur melden.

Anrufe mit Einverständnis:

Firmen dürfen Sie zu Werbezwecken nur mit Ihrem **ausdrücklichen Einverständnis** kontaktieren. Fragen Sie also immer, wann und wo Sie Ihr Einverständnis gegeben haben.

Nachfasswerbung:

Wenn Sie einen **Vertrag gekündigt** haben, dürfen Unternehmen Sie anschließend nicht telefonisch zu Werbezwecken kontaktieren.

Das verhängnisvolle „Ja“:

Oft verwickelt Sie der Anrufer in ein Gespräch, etwa über die SWM, und stellt Ihnen nebenbei scheinbar unverfängliche Fragen. **Vermeiden Sie als Antwort auf diese Fragen ein einfaches „Ja“**. Es könnte sein, dass Sie damit einen mündlich geschlossenen Vertrag eingehen.

Haustürgeschäfte

Geschäfte an der Haustür oder außerhalb von Geschäftsräumen sind **sehr riskant**.

Einerseits geben sich Vertreter z. B. als SWM aus und wollen Ihren Tarif optimieren. Wir von den SWM kommen in Magdeburg nur zum Ablesen Ihrer Zählerstände oder wegen Wartungsarbeiten zu Ihnen. Auch werden wir ohne **Ihr ausdrückliches Einverständnis** keine Tarif- oder Vertragsänderungen mit Ihnen an der Haustür besprechen. Unsere Mitarbeiter können sich zudem jederzeit ausweisen. Gerne können Sie eine Tarif- oder Energieberatung telefonisch oder persönlich in unserem Kundencenter in Anspruch nehmen.

Andererseits kommt es auch vor, dass Vertreter behaupten, dass wir die Preise erhöhen oder die Versorgung zum Ende des Jahres einstellen. **Wir kommunizieren mit Ihnen** per Brief, über unser Kundenmagazin „kurier“ und unsere Website. Unsere Preise und mögliche Veränderungen sind für Sie also **zu jeder Zeit transparent**.

Hier ein paar Tipps, wie Sie Vertretern an Ihrer Haustür begegnen können:

- Legen Sie niemals Ihre Kundendaten offen.
- Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen.
- Holen Sie, wenn möglich, einen Zeugen hinzu.
- Leisten Sie keine Zahlungen an der Haustür – geben Sie Ihre Kontonummer nicht an der Haustür oder am Telefon weiter.
- Unterschreiben Sie niemals sofort einen Vertrag.

Wir versorgen Sie heute und auch zukünftig zuverlässig mit Strom und Gas. Wir sind jederzeit für Sie da:

- persönlich in unserem **Kundencenter**
- im Internet auf unserer Website: **www.sw-magdeburg.de**
- oder über unsere kostenlose Servicehotline: **0 800 0796 796**

Tipps für den Widerruf

Wenn doch einmal übereilt ein Vertrag zustande gekommen ist, besteht **kein Grund zur Sorge**: Innerhalb von 14 Tagen können Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen und von einem unterschriebenen Vertrag zurücktreten.

Hinweise zu Ihrem Widerrufsrecht:

- Das 14-tägige Widerrufsrecht beginnt mit Vertragsabschluss, in der Regel mit Erhalt der Vertragsbestätigung.
- Widerrufen Sie Verträge vorsorglich in Schriftform.
- Verlangen Sie immer eine schriftliche Bestätigung Ihres Widerrufs.
- Versenden Sie Ihren Widerruf ebenfalls vorsorglich als Einschreiben mit Rückschein, als Fax mit Sendebestätigung oder als E-Mail mit Eingangsbestätigung.

Sie können folgendes Muster für Ihren Widerruf verwenden

(Bitte Vertragsnummer, Wohnort, Datum und Unterschrift anpassen)

Widerruf zur Vertragsnummer 012345

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit widerrufe ich den von mir am [Datum] abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung von [Dienstleistung angeben]*/ den Kauf von [Ware angeben]*.

Bitte bestätigen Sie mir den Eingang meines Schreibens in Schriftform.

[Wohnort], [Datum]
Unterschrift

* Unzutreffendes streichen