

VORSICHT BETRUG

Die LSW warnt vor Anrufern, die einen günstigen Stromvertrag versprechen und dabei persönliche Kundendaten abfragen. Aufgepasst: Die LSW schließt keine Verträge am Telefon ab und holt unaufgefordert auch keine Auskünfte ein.

Wer kennt das nicht? Das Telefon klingelt und am anderen Ende meldet sich jemand, der vorgibt, im Namen eines Energieversorgers anzurufen und lockt zudem mit einem günstigen Stromangebot. Silke Donath, Leiterin der Juristischen Dienste der LSW, erklärt, wie Sie solche betrügerischen Anrufe erkennen und was Sie dagegen tun können.

Frau Donath, wie sollte man sich bei solchen Anrufen verhalten?

Seien Sie vorsichtig und nennen Sie keine persönlichen Daten und Zählernummern. Vermeiden Sie es, Fragen mit „Ja“ zu beantworten und beenden Sie das Gespräch, wenn Sie ein unsicheres Gefühl haben. Sie können den Anrufer auch bitten, zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal anzurufen. Dann können Sie sich erst einmal beim Kundenservice der LSW erkundigen, ob es überhaupt eine solche Werbeaktion gibt.

Sollten Kundinnen und Kunden die LSW darüber informieren?

Auf jeden Fall. Generell raten wir, uns einen solchen Betrugsverdacht so schnell wie möglich mit Namen, Anrufzeit und Rufnummer des Anrufers mitzuteilen. Notieren Sie sich diese

während des Gesprächs, wenn möglich, auch den Namen des Unternehmens, in dessen Auftrag angerufen wurde. Darüber hinaus sollten Sie die Telefonnummer auch beim Verbraucherportal der Bundesnetzagentur melden, falls Sie zuvor keine Einwilligung zu Werbeanrufen gegeben haben. Die Bundesnetzagentur kann ihrerseits gegen widerrechtliche Anrufe vorgehen. Auf der Homepage der Bundesnetzagentur gibt es im Verbraucherportal unter Digitales und Telekommunikation wichtige Informationen sowie ein Beschwerdeformular, um solche Anrufe zu melden.

Welche weiteren Schritte unternimmt die LSW?

Die LSW prüft die Möglichkeit, gerichtlich gegen den unlauteren Werber vorzugehen, sofern wir die für eine wettbewerbsrechtliche Verfolgung notwendigen Informationen erhalten. Hierfür benötigen wir aber die Mit Hilfe der Kundinnen und Kunden. Auch Zeugenaussagen vor Gericht gehören beispielsweise dazu. So können wir genau schildern, wie der Vorfall abgelaufen ist. Schließlich ist uns der Schutz unserer Kundinnen und Kunden sehr wichtig.

Waren Sie hier in der Vergangenheit bereits erfolgreich?

Erst kürzlich konnten wir mit der Unterstützung eines betroffenen Kunden einen Rechtsstreit wegen unseriöser Telefonwerbung gewinnen. Das Unternehmen muss es nun unterlassen, den Kunden auf diese Art und Weise zu belästigen.

Und was macht man, wenn man auf einen solchen Werber hereingefallen ist?

Wer einen Vertrag am Telefon oder an der Haustür abgeschlossen hat, kann diesen nach den Regeln des Fernabsatzrechts beziehungsweise der Haustürgeschäfte schriftlich widerrufen. Aber lassen Sie nicht zu viel Zeit verstreichen, der Widerruf muss innerhalb von 14 Tagen erfolgen. Begründen müssen Sie diesen Widerruf nicht. Sollte die Frist verstrichen sein, müssen Sie handeln und Ihren Vertrag beim neuen Anbieter kündigen.

Betroffene Kunden können sich persönlich beim Kundenservice in den Kundenzentren beraten lassen und den Vorfall per E-Mail an **service@lsw.de** oder telefonisch unter **05361-189-3600** melden.



Silke Donath, Leiterin der Juristischen Dienste der LSW