



Pressemitteilung 42/2009

## Immer wieder Kundenärger um Unitymedia Verbraucherzentrale Hessen warnt vor untergeschobenen Programmpaketen

*Frankfurt, 17.06.2009* – **“Noch bis 30.06.2009: 3 Monate Digital TV Plus kostenlos testen“, so wirbt der Kabelnetzbetreiber Unitymedia Hessen auf seiner Homepage für ein zusätzliches Programmpaket, das all denjenigen Kunden zugute kommen soll, die den Basisanschluss „Digital TV Basic“ bestellen. Lediglich in der leicht zu übersehenden Fußnote am Seitenende findet sich der kleingedruckte Hinweis, dass der Vertrag über das Zusatzpaket ab dem vierten Monat mindestens 21 Monate entgeltlich weiterläuft, wenn der Kunde den Vertrag über Digital TV Plus nicht fristgemäß zum Ende des dritten Monats kündigt. Die Verbraucherzentrale Hessen warnt vor irreführender Werbung und rät zur Vorsicht beim Abschluss von Kabelverträgen.**

„Mit Digital TV Basic machen Sie mehr aus Ihrem Kabelanschluss“, heißt es in der aktuellen Unitymedia-Werbung. Tatsächlich bekommt der Kunde beim hessischen Kabelnetzbetreiber oftmals mehr, als er überhaupt will. Wer etwa ein 24-Monats-Abonnement für einen Einzelvertrag „Digital TV Basic“ für monatlich 16,90 Euro bestellt, bekommt derzeit automatisch das Zusatzpaket „Digital TV Plus“ kostenlos dazu. Was zunächst wie ein besonderer Bonus aussieht, entpuppt sich bei näherem Hinsehen als Kostenfalle. Denn ab dem vierten Monat wird das vermeintlich „kostenlose“ Paket mit zusätzlich 7,90 Euro für weitere 21 Monate berechnet, wenn der Kunde nicht innerhalb der ersten 60 Tage „Digital TV Plus“ kündigt. Der Kunde muss also ab dem vierten Monat insgesamt 24,80 Euro monatlich für seinen Kabelanschluss zahlen. Hochgerechnet auf die Grundlaufzeit des Vertrages bedeutet dies ein Aufpreis von immerhin 165,90 Euro. Verbraucher werden dies regelmäßig übersehen. Von 24,80 Euro monatlich ist nirgendwo die Rede; auch bleibt völlig unklar, wann denn die 60-Tages-Frist, innerhalb derer gekündigt werden muss, überhaupt zu laufen beginnt.

„Nicht nur wir ärgern uns über dieses verbraucherunfreundliche Geschäftsgebaren von Unitymedia, sondern vor allem die betroffenen Verbraucher, die plötzlich 7,90 Euro pro Monat mehr in Rechnung gestellt bekommen“, so Peter Lassek von der Verbraucherzentrale Hessen, der von einem „unfairen Lavieren des Unternehmens am Rande der Legalität“ spricht. „Wir halten das Verhalten von Unitymedia für irreführend und somit unzulässig und beanstanden vor allem das Fehlen einer klaren transparenten Preisangabe“, so Rechtsanwalt Lassek weiter. So müssen bereits in der Bewerbung eines Produkts die Preise angegeben werden, die einschließlich der Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile zu zahlen sind (Endpreise). Im Falle von „Digital TV Basic“ ist jedoch lediglich der Preis genannt, den der Kunde nach fristgerechter

presseinfo  
presseinfo  
presseinfo

Kündigung des Zusatzpakets zu zahlen hätte. Insofern wird nur unzureichend über den Endpreis und die Art und Weise, wie dieser berechnet wird, informiert.

Die Verbraucherzentrale Hessen beanstandet weiterhin, dass Kunden, die sich erstmalig für einen digitalen Kabelanschluss entscheiden, keinerlei Vergleichsmöglichkeiten zwischen den unterschiedlichen Paketen haben und den "Mehrwert" des TV Plus-Pakets gar nicht erkennen können. Auch wer sich auf der Internetseite des Anbieters über die Preise der unterschiedlichen Pakete informieren möchte, muss zunächst einmal seine persönlichen Daten, inklusive Kontoverbindung, eingeben und landet direkt auf dem Button „Jetzt bestellen“. Auseinandersetzungen mit dem Kabelnetzbetreiber sind somit vorprogrammiert. Zur Vermeidung unliebsamer Überraschungen rät die Verbraucherzentrale Hessen daher vor dem allzu schnellen Klick oder der Unterschrift, genau das Kleingedruckte zu studieren.

#### Ergänzende Informationen für Verbraucher/innen:

- **Verbraucherinformation:** ein Nachschlagewerk rund um die Themenbereiche digitales Fernsehen, Internet und Telekommunikation bietet der „Medienkompass“, der über die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen und über per Einzelversand für 3,50 € (zzgl. 2,50 € Porto/Versand) erhältlich ist; Bestellungen unter der E-Mail-Adresse [ratgeber@verbraucher.de](mailto:ratgeber@verbraucher.de) oder (069) 972010-30 (AB).
- **Telefonische Beratung** der Verbraucherzentrale Hessen zu Verbraucherrecht montags bis donnerstags von 10 bis 18 Uhr unter 0900 1 972010. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der DTAG; andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen.
- **Hessenweites Servicetelefon der Verbraucherzentrale Hessen e.V.:** **0180 5 972010.** 0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen. Informationen über alle Beratungs- und Seminarangebote sowie die Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen; teilweise auch Terminvereinbarung möglich. Keine Beratung!

**Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen:** Borken, Bahnhofstraße 36 b · Kassel/Nordhessen, Bahnhofsplatz 1 (Kulturbahnhof) Gießen, Südanlage 4 · Fulda, Karlstraße 2 · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (Carreegalerie) · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)