

TWL Kundeninformation

»Vorsicht bei Haustürgeschäften und Werbeanrufen!«

Haustürgeschäfte

Als Haustürgeschäfte werden Vertragsabschlüsse an der Privatwohnung, am Arbeitsplatz, auf Verkaufsfahrten oder auf der Straße bezeichnet – also in einer Situation, in der man üblicherweise nicht damit rechnet. Zu den Haustürgeschäften zählen Verträge und Käufe, die nicht von Ihnen persönlich veranlasst worden sind. Stehen Werber vor der Haustür, versuchen diese häufig, mit unwahren Aussagen Kunden massiv zu einem Vertragsabschluss zu drängen. Beispielsweise gibt sich der Werber als Mitarbeiter der Technischen Werke Ludwigshafen aus oder gibt an, im Auftrag von TWL unterwegs zu sein.

TWL Mitarbeiter bieten keine Verträge an der Haustür an und animieren nicht zu Tarifänderungen. Vielmehr beraten wir Sie gerne in unserem Kundenzentrum in der Industriestraße 3, dem TWL Infopunkt Rhein-Galerie oder unserem Infomobil, das Sie zu unterschiedlichen Terminen auf den Wochenmärkten finden. Darüber hinaus: Mitarbeiter von TWL sind immer an der TWL Kleidung zu erkennen und können sich durch einen Dienstausweis mit Foto ausweisen. Sollten sich fremde Werber als TWL Mitarbeiter ausgeben, informieren Sie uns bitte.

So können Sie sich schützen:

Ist es doch passiert und Sie haben an der Haustür unterschrieben, so können Sie innerhalb von 14 Tagen von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen und von einem vorschnell unterschriebenen Vertrag zurücktreten (Ausnahme: Bagatellgeschäfte bis 40 Euro). Der Widerruf muss in Textform erklärt werden (Brief, Fax oder E-Mail). Damit Sie sicher sein können, dass Ihr Schreiben tatsächlich angekommen ist, empfehlen wir ein Einschreiben mit Rückschein oder ein Fax mit Sendebestätigung.

Unsere Empfehlung:

- » Unterschreiben Sie nichts unter Zeitdruck. Lassen Sie sich nicht vom Redeschwall beeindrucken und verwirren oder gar von Aussagen wie „Ach, Sie wollen nicht sparen?“ in die Enge treiben.
- » Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht verstanden haben. Unterschriften sind nie „reine Formsache“.
- » Sollten Sie dennoch einen Vertrag abschließen, verlangen Sie eine Vertragsdurchsicht, auf der Name und Anschrift des Vertragspartners deutlich lesbar sind. Und achten Sie auf das korrekte Datum. Ein falsches oder fehlendes Datum kann Ihren Widerspruch erschweren.
- » Augen auf beim Preisvergleich!
Vermeintlich günstigere Angebote sind bei näherem Hinsehen oft gar nicht mehr so günstig. Achten Sie auf die Vertragslaufzeit oder zusätzliche Kosten bzw. Risiken wie z. B. Vorkasse. Oft vergleichen andere Anbieter ihre Vertragsangebote auch nur mit dem Grundversorgungstarif von TWL. Dieser Tarif, den wir als Grundversorger in Ludwigshafen anbieten müssen, ist teurer als andere attraktive TWL Angebote. Sprechen Sie uns also an, wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie den für Sie günstigsten Tarif bei uns abgeschlossen haben.



Tipps für das Widerrufsschreiben:

- » Datieren Sie unbedingt Ihr Widerrufsschreiben. Üblicherweise hat das Datum seinen Platz auf der Höhe der Empfänger-Adresse am rechten Blattrand.
- » Vorschlag für eine Formulierung im Betreff: Widerruf des Energielieferungsvertrags – Vertragsnummer, Datum und Kundennummer.
- » Beispiel für eine Muster-Formulierung: Sehr geehrte Damen und Herren, hiermit widerrufe ich meinen am (Datum eintragen) abgeschlossenen Vertrag Nr. (Vertragsnummer eintragen) über (Ware oder Leistung, z. B. Belieferung mit Energie).
- » Verlangen Sie in Ihrem Schreiben eine schriftliche Bestätigung des Widerrufs.

Unerlaubte Werbeanrufe

Überraschende Werbeanrufe ohne Ihre vorherige Einwilligung sind verboten. Sie bedürfen der ausdrücklichen und vorherigen Zustimmung des Angerufenen. Das schreckt aber viele, zumeist unseriöse Unternehmen, nicht ab: Die Beschwerden über unerlaubte Werbeanrufe reißen nicht ab. Einige der Anrufer gehen dabei besonders dreist vor: Um das Vertrauen von Bürgerinnen und Bürgern zu gewinnen, missbrauchen sie die Rufnummern seriöser Firmen. Mit Hilfe einer speziellen Telefonanlage täuschen sie deren Rufnummer vor, die auf dem Display des Angerufenen erscheint. Ziel des Anrufs ist, einen Vertragsabschluss zu erreichen – den Angerufenen beispielsweise dazu zu überreden, den Energieanbieter zu wechseln, an einem Gewinnspiel teilzunehmen oder eine Zeitschrift zu abonnieren. Dabei fragen die Anrufer auch persönliche Daten, wie z. B. die Kontodaten, ab.

TWL-Mitarbeiter bieten keine Verträge am Telefon an oder animieren zu Tarifänderungen. Vielmehr beraten wir Sie gerne in unserem Kundenzentrum in der Industriestraße 3, dem TWL Infopunkt Rhein-Galerie oder unserem Infomobil, das Sie zu unterschiedlichen Marktzeiten in den Stadtteilen finden.

So können Sie sich schützen:

Auch wenn Sie lediglich der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt haben, kann es sein, dass Sie anschließend eine Auftragsbestätigung erhalten. Hier gilt: Sofort handeln! Denn am Telefon geschlossene Verträge sind wirksam. Allerdings können fast alle am Telefon abgeschlossenen Verbraucherverträge innerhalb einer Frist von 14 Tagen widerrufen werden, schriftlich oder durch Rücksendung der gelieferten Sache. Eine Begründung ist nicht nötig. Der Widerruf muss in Textform erklärt werden (Brief, Fax oder E-Mail). Damit Sie sicher sein können, dass Ihr Schreiben tatsächlich angekommen ist, empfehlen wir ein Einschreiben mit Rückschein oder ein Fax mit Sendebestätigung.

Unsere Empfehlung:

- » Lassen Sie sich nicht auf lästige Werbeanrufe ein. Legen Sie einfach den Hörer auf!
- » Erhalten Sie unerlaubte Werbeanrufe, notieren Sie sich Datum, Uhrzeit und Grund des Anrufs sowie Namen, Unternehmen und Rufnummer des Anrufers. Wenden Sie sich mit diesen Informationen an Ihre örtliche Verbraucherzentrale.
- » Am Telefon abgeschlossene Verträge sind wirksam! Wenn Sie eine Auftragsbestätigung erhalten, obwohl Sie lediglich der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt haben, widerrufen Sie umgehend und zwar schriftlich, am besten per Einschreiben mit Rückschein.
- » Geben Sie bei jedem Vertragsabschluss nur die hierzu notwendigen Daten an.
- » Geben Sie Ihre Kontonummer nicht preis, wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen.
- » Entscheiden Sie bewusst, ob Sie der Nutzung Ihrer Telefonnummer zu Werbezwecken zustimmen möchten. Falls Sie es dann tun: Ein einmal gegebenes Einverständnis können Sie – auch telefonisch – jederzeit widerrufen.

Weitergehende Informationen

wie z. B. einen Vordruck zum schriftlichen Vertragswiderruf oder Tipps und Verhaltensweisen der Polizei finden Sie im Internet unter www.keine-haustuergeschaeft.de oder www.polizei-beratung.de

Die Verbraucherzentrale Ludwigshafen (Tel. 0621-51 21 45) bietet eine Rechtsberatung an und hilft bei der Formulierung von Widerrufsschreiben. Diese Beratung kann kostenpflichtig sein.

Wir sind für Sie da. So erreichen Sie uns persönlich.

Technische Werke Ludwigshafen AG
Kundenzentrum
Industriestraße 3

Servicepunkt Rhein-Galerie
Im Zollhof 4, 1. OG

fon 0800-11 22 700
(gebührenfrei aus dem dt. Festnetz)
fax 0621-505 2709
kundenservice@twl.de



TWL auf Facebook:
www.facebook.com/TechnischeWerkeLudwigshafen

Technische Werke Ludwigshafen AG
Industriestraße 3
67063 Ludwigshafen am Rhein
www.twl.de



TWL
Meine Energiequelle.