

Information ▶ markt ▶ Sendung vom 16. August 2010

URL: http://www.wdr.de/tv/markt/sendungsbeitraege/2010/0816/04_solaranlage.jsp

Solaranlage: Ungewollter Vertrag

 Montag, 16. August 2010, 21.00 - 21.45 Uhr



Weitere Videos

Eine neue, kostensparende Heizung sollte es sein. Die Familie unterschrieb einen Vertrag für eine Solaranlage – und kam da nicht mehr heraus. Dabei wollte sie die Anlage eigentlich gar nicht.

Familie Krück wohnt in einem über 40 Jahre alten Eigenheim. Das wird nach und nach renoviert. Zum Heizen gab bisher es nur einen alten Kachelofen. Daher wollten Willi und Tanja Krück in eine Wärmepumpe und in Heizkörper investieren. Sie fuhren zu einer Messe und ließen sich bei der Firma ZWS - Zukunftsorientierte Wärmesysteme beraten. Am Ende des Gesprächs unterschrieben sie einen Kaufvertrag über eine Gastherme mit Solaranlage, die sie eigentlich gar nicht wollten. Der Preis: knapp 20.000 Euro.

Das Ehepaar erinnert sich: „Die haben uns versprochen, dass wir nur hier und jetzt einen Sonderrabatt bekommen könnten, weil zufällig der Gebietsverkaufsleiter anwesend war und nur der den Rabatt vergeben könne. Da wir noch etwas Bedenkzeit haben wollten, wurden wir für genau drei Minuten am Tisch alleine gelassen. (...) Sie haben uns auch in der Hinsicht unter Druck gesetzt, dass das Angebot nur jetzt und hier gilt und dass sie uns auch als Referenzkunden haben wollten, weil sie bei uns im Postleitzahlgebiet noch keinen hatten.“

markt hat die Firma um Stellungnahme gebeten. Man bestreitet, was das Ehepaar Krück berichtet, bestätigt aber: „Richtig ist, dass der außergewöhnliche Kaufabbratt nur für die Dauer der Messe galt. Wenn die Eheleute Krück in den Genuss kommen wollten, mussten sie sich entscheiden. Das mögen diese als Druck empfunden haben.“

Willi und Tanja Krück gingen zunächst davon aus, dass sie ein 14-tägiges Widerrufsrecht haben. Doch das gesetzliche Widerrufsrecht gilt grundsätzlich nur bei Internetkäufen und Haustürgeschäften.

Hart umkämpfter Solarmarkt

Im Internet finden wir viele Betroffene, die über ganz unterschiedliche Probleme mit der Firma ZWS berichten. Wir konfrontieren die Firma mit diesen Vorwürfen. Die Antwort: „Bei über 800.000 Beratungen in Deutschland innerhalb der letzten 15 Jahre liegt es auf der Hand, dass nicht alle

Kundenwünsche zu 100 % erfüllt werden können.“

Ein ZWS-Kunde schreibt uns, er sei unzufrieden mit seiner knapp vier Wochen alten Solaranlage für über 90.000 Euro. Wir telefonieren mit der Firma und nennen den Namen des Betroffenen. Zwei Tage später erfahren wir, dass ein ZWS-Mitarbeiter bei dem Kunden gewesen sei und ihm das Angebot gemacht habe, 11.000 Euro zu erstatten. ZWS habe ihn allerdings gebeten, so berichtet der Kunde, **markt** kein Interview zu geben. Darauf angesprochen, antwortet die Firma: „Ein ‚Rückzieher‘ hinsichtlich eines Interviews war zu keinem Zeitpunkt Voraussetzung für eine einvernehmliche Einigung.“

Die Firma ZWS ist Mitglied im größten Branchenverband der Solarwirtschaft. Der teilt uns mit, dass seriöse Unternehmen sehr wohl ein Widerrufsrecht gewähren - auf freiwilliger Basis. Vom Ärger mit ZWS erfährt der Verband durch uns zum ersten Mal und schreibt: „Der Vorstand wird sich (...) nach Anhörung des Unternehmens über das weitere Vorgehen beraten. Sollte sich der Verdacht unlauterer Geschäftspraktiken bestätigen, wird er der Mitgliederversammlung den Ausschluss des Unternehmens empfehlen.“

Viele Firmen tummeln sich auf dem Solarmarkt, und nicht alle arbeiten mit seriösen Methoden. Tobias Leberer ist öffentlich bestellter Sachverständiger für Photovoltaik. Er weiß, wie hart umkämpft der Markt ist: „Man verdient letztendlich schnelleres Geld, wenn man unseriös anbietet. (...) Unseriöse Firmen versprechen falsche Gewinnaussichten, die meistens zu hoch prognostiziert werden. Diese Erwartungen treffen dann nicht ein. Oft geht es auch um Montagefehler, oft werden auch die Module oder Wechselrichter durch minderwertigere Komponenten ersetzt, ohne den Kunden zu informieren.“

Willi und Tanja Krück haben den Vertrag mit der ZWS gekündigt. Doch die Kündigung wurde zunächst nicht akzeptiert, wie Tanja Krück berichtet: „Daraufhin kam ein Schreiben von ZWS, dass die Kündigung nicht angenommen werden kann, sie uns aber gegen eine Zahlung von 25 Prozent Schadensersatz, also rund 4.800 Euro, aus dem Vertrag entlassen würden.“ Doch dann teilt die Firma **markt** mit, man habe auf die Forderung verzichtet.

Autorin:

Katja Krebbers

Stand: 16.08.2010

© WDR 2010