



verbraucherzentrale

Telefon- und Handyrechnung

Richtig reklamieren

**Телефонный счет и счет за
пользование мобильным
телефоном**

Порядок предъявления рекламаций

Ärger mit der Telefonrechnung gehört inzwischen zum Alltag vieler Verbraucher. Hierauf hat die Politik reagiert: Mit dem Telekommunikationsgesetz gibt es einige neue Regelungen für die Telefonkunden. Dabei geht es unter anderem um die Reklamation von Telefon-

rechnungen und um Regelungen bei den „teuren“ Rufnummern, den Mehrwertdiensten wie 0900er-Nummern, Auskunftsdiensten, Premium-SMS und Televoting.

Richtig reklamieren

Wenn Sie mit Ihrer Telefon- oder Handyrechnung nicht einverstanden sind, sollten Sie die Rechnung sofort beanstanden:

- ❖ **Frist:** Reklamieren Sie innerhalb von acht Wochen, nachdem Sie die überhöhte Rechnung erhalten haben.
- ❖ **Adressat:** Schreiben Sie direkt an das Unternehmen, dessen Forderung Sie beanstanden. Die Adresse finden Sie auf der Telefon- oder Handyrechnung.
- ❖ **Form:** Reklamieren Sie schriftlich und geben Sie an warum. Schicken Sie den Brief per Einschreiben mit Rückschein. Damit haben Sie im Streitfall einen Beweis in der Hand.
- ❖ Rechnungsbeträge, die Sie nicht reklamieren, müssen Sie fristgerecht bezahlen, damit der Anbieter Sie nicht mahnt und Ihnen zum Vorwurf machen kann, dass Sie mit der Zahlung „in Verzug“ geraten sind.

- ❖ Informieren Sie zusätzlich den Rechnungssteller, wenn Sie nur einen Teil des Rechnungsbetrages bezahlen und Sie beispielsweise die Forderungen eines Call-by-Call-Anbieters nicht bezahlen werden.
- ❖ **Beweis:** Fordern Sie gleichzeitig den **Entgelt-nachweis**, also den nachträglichen Einzelverbindungs-nachweis mit einer Auflistung aller Verbindungen. Fordern Sie außerdem vom Anbieter der strittigen Forderung eine technische Überprüfung. Er muss Ihnen die Ergebnisse der technischen Prüfung innerhalb von acht Wochen vorlegen. Falls allerdings ein Berechnungsfehler, zum Beispiel wegen eines Tarifwechsels, vorliegt, haben Sie keinen Anspruch auf die technische Überprüfung.

Телефонный счет часто доставляет множество хлопот и неприятностей – увы, но этот факт относится ныне к явлениям повседневной жизни многих потребителей. На это прореагировала и политика: по крайней мере, в законе ФРГ «О телекоммуникации» нашли отражение некоторые новые урегулирования, предоставляющие абонентам телефонной связи больше прав.

Это относится, в частности, к порядку подачи рекламаций в связи с выставленными телефонными счетами. Введены также новые правила пользования услугами так называемых «служб добавленной стоимости» (нем. – *Mehrwertdienste*), таких как сервисные телефонные номера, *телефонные голосования или телеголосования*, Premium-SMS или услуги короткого набора.

Подавать рекламацию надо правильно

Если Вы не согласны с предъявленным Вам телефонным счетом или счетом за пользование мобильным (сотовым) телефоном, то Вам следует прежде всего сразу же опротестовать этот счет:

- ❖ **В течение какого срока?** Свои претензии Вы можете направлять в течение восьми недель со дня получения Вами завышенного счета.
- ❖ **На чье имя?** Свою жалобу Вам следует направлять непосредственно в адрес фирмы, выставившей счет, с которым Вы не согласны. Правильный адрес Вы найдете на бланке телефонного счета или счета за пользование мобильным телефоном.
- ❖ **В какой форме?** Рекламацию следует посылать в письменной форме с указанием причины Вашего несогласия. Лучше всего отправить заказное письмо с обратным уведомлением о его вручении адресату. В случае возникновения спора у Вас под рукой всегда будет необходимое доказательство.
- ❖ Телефонные счета, в отношении суммы которых у Вас не возникает никаких

претензий, подлежат обязательной оплате в рамках установленного срока. Тогда у фирмы-оператора не возникнет лишнего повода направлять Вам письмо с требованием о выполнении платежного обязательства и упрекать Вас в «затягивании» срока оплаты счета.

- ❖ Если Вы решили уплатить лишь часть суммы, указанной в счете, Вам также следует известить об этом фирму, выставившую счет; например, если Вы не согласны с требованиями оператора службы «Call-by-Call».
- ❖ **Какие доказательства?** Вы вправе потребовать от оператора предоставить Вам письменное доказательство учета затрат, так называемый «*Entgeltnachweis*», проще говоря – список всех Ваших разговоров по телефону (нем. – *Einzelverbindungs-nachweis*) в период времени, за который выставляется счет. Одновременно Вы можете потребовать от фирмы, предъявляющей Вам спорное требование, провести дополнительную техническую проверку. Оператор обязан сообщить Вам ее результаты в течение 8 недель. Если ошибка в расчетах обусловлена, например, сменой тарифа, то Вы не можете настаивать на проведении такой техпроверки.

... wenn der tatsächliche Rechnungsbetrag nicht ermittelt werden kann

- ❖ Wenn der tatsächliche Rechnungsbetrag nicht ermittelt werden kann, werden Ihre Rechnungen der vorangegangenen sechs Monate als Grundlage zur Berechnung eines Durchschnittsbetrages genommen – außer Sie können nachweisen, dass Sie den Telefonanschluss etwa wegen Urlaubs weniger genutzt haben.
- ❖ Haben Sie bereits mehr als den Durchschnittsbetrag gezahlt, muss Ihnen das Unternehmen das zu viel bezahlte Geld spätestens zwei Monate nach der Reklamation erstatten.
- ❖ Können Sie nachweisen, dass nicht Sie viel telefoniert oder das Internet genutzt haben, sondern das Telefonnetz außerhalb Ihres Verantwortungsbereichs durch Dritte manipuliert wurde (etwa durch Einbrecher), müssen Sie die überhöhte Rechnung nicht bezahlen.

... если нет никакой возможности определить фактическую сумму счета?

- ❖ Если не удастся установить окончательной, фактической суммы счета, то в этом случае основой для вычисления средней суммы служат Ваши телефонные счета на протяжении последних шести месяцев – однако, лишь при отсутствии возможности с Вашей стороны представить доказательства того, что, например, в связи с отпуском Вы меньше пользовались своим телефоном.
- ❖ Если Вы уже оплатили счет свыше этой средней суммы, то фирма-оператор обязана перечислить возникшую разницу обратно на Ваш счет в течение не более двух месяцев с даты предъявления Вами рекламации.
- ❖ Если Вам удастся представить доказательства того, что Вы сами не часто пользовались услугами телефонной связи или интернета, в то время как третьим лицам удалось манипулировать телефонной сетью в результате действий, выходящих за рамки Вашей ответственности (например, в результате квартирной кражи), то тогда Вы не обязаны оплачивать завышенный телефонный счет.

Kontrolle ist besser

- Überprüfen Sie Ihre Telefonrechnungen regelmäßig und immer sofort – auch die Online-rechnung. Drucken Sie diese am besten aus.
- Beantragen Sie einen ungekürzten Einzelverbindungs-nachweis mit vollständigen Rufnummernangaben. Der Standard-Einzelverbindungs-nachweis, in dem alle Ihre Telefon- und Internetverbindungen aufgelistet werden, muss kostenlos sein.
- Wenn Sie allerdings eine Flatrate nutzen, in der zum Beispiel alle Orts- und Ferngespräche im Preis enthalten sind, dürfen diese Gespräche aus Datenschutzgründen nicht einzeln aufgelistet werden.
- Sie haben keinen Anspruch auf einen Einzelverbindungs-nachweis, wenn Sie Angebote nutzen, die im Voraus gezahlt werden, zum Beispiel bei Prepaidhandys oder Callingcards. Sie können den Nachweis aber nachträglich einfordern, wenn Sie Zweifel an der Richtigkeit der Abrechnung haben.

Доверяй, но проверяй!

- Регулярно и своевременно осуществляйте проверку правильности Ваших телефонных счетов – это относится также и к счетам он-лайн. Лучше всего сразу же распечатать на бумаге такой счет, поступивший на Ваше имя.
- Обратитесь к оператору с заявлением о предоставлении Вам в полном (без каких бы то ни было сокращений) виде списка (перечня) отдельных телефонных соединений (разговоров), причем с указанием всех позиций и номеров телефонов. Этот документ в стандартном исполнении, в котором указаны все Ваши соединения (разговоры по телефону и интернет), оператор обязан предоставлять в Ваше распоряжение бесплатно.
- Если Вы являетесь пользователем так называемой флэт-рейт (Flatrate), где, например, все местные и междугородные телефонные переговоры уже учтены в виде постоянной стоимости услуг, то в данном случае отдельные позиции соединений (разговоров) не подлежат указанию в списке в соответствии с Законом ФРГ о защите персональных данных.
- Вы не вправе требовать предоставления в Ваше распоряжение списка отдельных телефонных соединений в тех случаях, если Вы пользуетесь услугами телефонной связи в рамках так называемых предложений с предварительной оплатой услуг, например, предоплатные или разнообразные дисконтные карты мобильных и обычных телефонов (Prepaidhandys и Callingcards). Однако Вы можете обратиться с просьбой о предоставлении Вам дополнительных разъяснений в случае возникновения у Вас сомнений относительно правильности произведенного расчета.

Der Festnetzanschluss wird gesperrt

Der Telefonanbieter kann Ihren Anschluss sperren, wenn

- ❖ der Rechnungsbetrag plötzlich ungewöhnlich hoch ist,
- ❖ bei schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote,
- ❖ Sie beim Anbieter mit mindestens 75 Euro im Zahlungsrückstand sind. In diesem Fall muss die Sperre allerdings vorher schriftlich angedroht werden. Nach einer Wartefrist von zwei Wochen darf der Anbieter zunächst nur eine so genannte Abgangssperre vornehmen. Das bedeutet, es sind nur noch eingehende Anrufe möglich. Nach einer weiteren Woche Wartefrist kann der Telefonanbieter den Anschluss vollständig sperren.

Falls Sie allerdings wegen einer schriftlichen Reklamation einen Teil der Rechnung nicht gezahlt haben, darf dieser Betrag bis zur Klärung der Reklamation nicht auf den „Verzug“ angerechnet werden.

Wichtig: Diese Regelung gilt nur für Festnetzanschlüsse. Wann der Mobilfunkanschluss gesperrt werden kann, regeln die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Mobilfunkanbieter.

Временное отключение телефонов фиксированной сети

Оператор имеет право отключать (блокировать) Ваш номер телефона в тех случаях, когда

- ❖ сумма счета вдруг окажется неожиданно высокой;
- ❖ имеет место серьезное нарушение правил в связи с установленными общественными запретами;
- ❖ Ваша задолженность превышает сумму в 75 евро. В этом случае угроза предстоящего отключения заранее должна быть доведена до Вашего сведения в письменной форме, после чего оператор – по прошествии двух недель – вправе предпринять сперва лишь так называемую блокировку исходящих звонков. Это означает, что с этого момента возможны только поступающие к Вам (входящие) звонки. Спустя еще одну неделю оператор имеет право полностью заблокировать Ваш телефон.

Однако в том случае если Вами не уплачена часть суммы телефонного счета в связи с предъявлением с Вашей стороны рекламации в письменной форме, то эта часть суммы до окончательного выяснения всех обстоятельств Вашей жалобы не может причисляться оператором к графе «Просрочка платежей».

Это важно: Данное урегулирование применяется лишь в отношении телефонов фиксированной сети. Вопрос о том, когда и в каком случае может быть заблокирован мобильный (сотовый) телефон, регулируется операторами сотовой телефонной связи в рамках Общих условий сделки (нем. -AGB).



Mehrwert-Dienste

Mehrwert-Dienste sind teure Rufnummern, über die zusätzlich eine Dienstleistung erbracht wird, wie zum Beispiel Auskunftsdienste (118er-Nummern), 0900er-Nummern oder *Televoting* über 0137er-Nummern, also Abstimmungen per Telefon. Für diese Dienste gibt es spezielle Regelungen wie zum Beispiel kostenfreie Preisinformationspflichten sowie Preisobergrenzen. Die meisten Regelungen gelten ab dem 1. September 2007.

Preisansage- und Preisanzeigepflichten:

- ❖ **0900er-Nummern:** Bevor Sie den Dienst in Anspruch nehmen, müssen Sie über den Preis informiert werden.
- ❖ **Auskunftsdienste (118er-Nummern) und Kurzwahldienste:** Wenn ein Auskunftsdienst mehr als zwei Euro pro Minute kostet, muss auf den Preis hingewiesen werden – und zwar bevor die Auskunft beginnt.
- ❖ Wenn Sie so genannte **Kurzwahl-Datendienste**, also **SMS** oder **MMS** versenden oder in Anspruch nehmen, muss der Preis ebenfalls angezeigt werden – dies gilt allerdings erst ab einem Preis von zwei Euro pro SMS oder MMS.
- ❖ **Achtung:** Wenn Sie **0137er-Nummern** nutzen, muss der Preis erst am Ende des Gesprächs angesagt werden.
- ❖ Bei der Nutzung von Call-by-Call ist eine Preisansage nicht verpflichtend.

Услуги с добавленной стоимостью

Услуги или службы добавленной стоимости – это дорогие телефонные номера, набрав которые Вам предлагаются дополнительные услуги, как, например, справочная служба (так называемые номера 118), номера 0900 или *телеголосования* через 0137-е номера, то есть последние Вы можете набрать в момент голосований, проводимых по телефону. В отношении этих служб и услуг действуют специальные урегулирования, в частности, обязанность операторов бесплатно информировать звонящего о стоимости услуг, равно как и установление верхних пределов цены*. Большая часть этих правил вступила в силу 1-го сентября 2007 года.

Обязанность сообщать и публиковать информацию о цене:

- ❖ **Номера, начинающиеся с 0900:** До того как Вы воспользуетесь услугами этих служб, они обязаны проинформировать Вас о цене за эти услуги.
- ❖ **Справочные службы (118-е номера) и службы короткого набора:** Если стоимость услуг справочной службы превышает 2 евро в минуту, на это должно указываться заранее, а именно: до начала предоставления непосредственных услуг.
- ❖ Если Вы пользуетесь услугами служб или отправляете так называемые **данные короткого набора** (нем. **Kurzwahl-Datendienste**), то есть **SMS** или **MMS**, то и в данном случае должна указываться стоимость услуг; однако это относится лишь к цене за каждую отправку SMS или MMS, превышающей 2 евро.
- ❖ **Внимание:** В случае набора Вами номеров, начинающихся с **0137**, цена за эти услуги доводится до сведения телефонного абонента лишь в самом конце разговора.
- ❖ При пользовании услугами службы «Call-by-Call» информация о цене не является обязательной.

Preisobergrenzen und Zwangstrennung:

- ❖ **Preisobergrenzen bei 0900er-Nummern:** Pro Minute (zeitabhängiger Tarif) dürfen nicht mehr als drei Euro abgerechnet werden*. Bei zeitunabhängigen Tarifen (Blocktarifen) liegt die Höchstgrenze bei 30 Euro.
- ❖ Falls zeitabhängige und zeitunabhängige Tarife kombiniert werden, darf der Preis pro Verbindung höchstens 30 Euro betragen.
- ❖ Wird zeitabhängig abgerechnet, muss die Verbindung nach einer Stunde zwangsgespalten werden. Es können also Kosten von maximal 180 Euro entstehen.

Werden diese Regelungen nicht eingehalten (zum Beispiel keine Preisansage bei Anwahl einer 0900er-Nummer), müssen Sie diese Verbindung nicht zahlen. Allerdings müssen Sie nachweisen, dass der Anbieter sich gesetzeswidrig verhalten hat.

Kurzwahldienste im Abonnement

Per Premium-SMS oder MMS können Sie Dienste wie Klingeltöne, Wetter- oder Börseninfos abonnieren. Vor Vertragsschluss muss Sie der Anbieter über die wesentlichen Vertragsinhalte informieren, und Sie müssen diese per SMS bestätigen.

Sie können vom Anbieter verlangen, dass Sie einen kostenlosen Hinweis – eine „Warn-SMS“ – bekommen, wenn die Rechnung 20 Euro übersteigen sollte.

Sie können einen solchen Abo-Vertrag zum Ende eines Abrechnungszeitraums mit einer Frist von einer Woche kündigen.

Achtung: Diese Regelungen gelten nicht für Chats per Premium-SMS, zum Beispiel Flirt-Chats.

* Eine Preisobergrenze gilt bereits jetzt, allerdings beträgt diese bis zum 31.08.2007 zwei Euro pro Minute.

Верхние пределы цены и принудительное разъединение линии связи:

- ❖ **Верхние пределы цены для номеров, начинающихся с 0900:** Стоимость одной минуты (тариф в зависимости от времени/ продолжительности звонка) при выставлении счета не может превышать трех евро. При независимых от времени тарифах (блочных тарифах) верхний предел стоимости достигает 30 евро.
- ❖ В случае комбинированного, одновременного использования зависимых и независимых от времени тарифов, максимальная стоимость одного звонка не должна превышать суммы, равной 30 евро.
- ❖ Если расчет ведется с учетом продолжительности, то есть в зависимости от времени, линия связи подлежит разъединению в принудительном порядке по прошествии одного часа. Таким образом, максимальная сумма возникающих затрат составляет 180 евро.

В случае несоблюдения этих положений (например, отсутствие информации для клиента относительно взимаемой цены при наборе им 0900-х номеров), Вы не обязаны платить за это телефонное соединение. В любом случае, однако, Вам необходимы доказательства того, что действия оферента были противозаконными.

Абонемент на услуги короткого набора

Пользуясь возможностью отправки Premium-SMS или MMS, Вы можете стать абонентом услуг таких служб, как тоны звонков телефона, информация о погоде и событиях на бирже. Перед заключением договора оператор обязан проинформировать Вас о всех существенных аспектах содержания этого договора, после чего Вам надлежит отправить ему подтверждение своего согласия в виде SMS.

Вы вправе требовать от оператора каждый раз направлять Вам бесплатное указание – так сказать, «SMS-предостережение» – в тех случаях, когда счет за телефон превышает 20 евро.

Подобный договор-абонемент Вы вправе расторгнуть к концу расчетного периода при соблюдении срока в одну неделю.

Внимание: Данные урегулирования не распространяются на чаты (Chats) в виде Premium-SMS, например, флирты в интернете.

* Верхние пределы цены устанавливалась и прежде, однако вплоть до 31.08.2007 г. они составляли два евро за одну минуту.



Азбука наиболее частых правовых сделок

200 страниц, цена: 9,80 €

Книгу можно приобрести во
всех представительствах
«Verbraucherzentrale»

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin
info@vzbv.de · www.vzbv.de

Haben Sie noch weitere Fragen?

Ihre Verbraucherzentrale hilft Ihnen gern.

У Вас остались еще вопросы?

Ваша «Verbraucherzentrale» охотно окажет Вам помощь.

www.verbraucherzentrale.de

verbraucherzentrale

Die Stimme der Verbraucher
Голос потребителей