

Verbraucherinformation - Ihre neuen Rechte als Kunde von Telekommunikationsanbietern

Im Rahmen einer umfassenden Novellierung des Telekommunikationsgesetzes wurden die Rechte der Verbraucher gegenüber den Anbietern von Telekommunikationsleistungen verbessert. Nicht nur im Falle des Umzugs oder Anbieterwechsels sind Verbraucher künftig besser gestellt, sondern auch wenn sie in der Warteschleife einer Hotline festhängen oder an einen unseriösen Call-by-Call-Anbieter geraten. Lesen Sie im Folgenden, welche neuen Rechte Sie als Kunde in den genannten und anderen Fällen zukünftig geltend machen können.

1. Umzug

Im Falle eines Umzugs haben Sie in Zukunft das Recht, Ihre Telekommunikationsverträge – ganz gleich ob Festnetz, Internet oder Mobilfunk - ohne Änderung der Vertragslaufzeit oder sonstiger Vertragsinhalte an den neuen Wohnort mitzunehmen, wenn der Anbieter die vertraglich vereinbarte Leistung dort anbietet. Für den entstandenen Aufwand darf der Anbieter ein Entgelt verlangen, das nicht höher sein darf als die Kosten für die Schaltung eines Neuanschlusses.

Bietet der Anbieter die entsprechende Leistung an Ihrem neuen Wohnort nicht an, können Sie den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende vorzeitig kündigen. Das heisst, dass Sie zumindest die Grundgebühren nach der Kündigung noch für weitere drei Monate bezahlen müssen. Sieht der Vertrag eine kürzere Kündigungsfrist vor, gilt die vereinbarte Frist.

2. Anbieterwechsel

Anbieterwechsel haben in der Vergangenheit oft zu erheblichen Problemen geführt. Wenn der Wechsel nicht reibungslos vonstatten ging, klemmte der alte Anbieter die Leitung ab, bevor der neue Anbieter die Versorgung seines neuen Kunden übernehmen konnte. Leidtragender war zumeist der wechselwillige Verbraucher, der dann für längere Zeit ohne Telefon- und Internetanschluss zurück blieb.

Ab sofort darf Ihr Telefon- oder Internetanschluss beim Anbieterwechsel nicht länger als einen Kalendertag unterbrochen werden. Um dies zu gewährleisten, darf der alte Anbieter die Leitung nicht unterbrechen, bevor sichergestellt ist, dass die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen. Zu den technischen Voraussetzungen können zum Beispiel die Bereitstellung der

Teilnehmeranschlussleitung (TAE) oder auch eines DSL-Ports sowie die Portierung von Rufnummern zählen.

Hat der alte Anbieter seine Leistung bereits eingestellt und schlägt die Übernahme durch das aufnehmende Unternehmen binnen eines Kalendertages fehl, muss der Altanbieter Sie wieder mit einem Telefon- bzw. Internetanschluss versorgen. Diese Versorgungsverpflichtung tritt aber erst nach einer Übergangsfrist am 01. Dezember 2012 in Kraft. Sie entfällt jedoch, wenn Sie selbst die Abschaltung des Anschlusses verlangt oder den Vertrag beim neuen Anbieter widerrufen haben oder der Vertrag einvernehmlich aufgelöst wurde. Für die über das Vertragsende hinausgehende Leistungszeit müssen Sie neben den anfallenden Verbindungsentgelten nur 50% der ursprünglich vereinbarten Grundgebühren an den alten Anbieter zahlen. Dies gilt jedoch nicht, wenn Sie das Scheitern des rechtzeitigen Wechsels selbst zu vertreten haben.

Wird die Leitung unterbrochen, obwohl die Voraussetzungen dafür nicht vorlagen, stellt dies eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einer Geldbuße von bis zu 100.000 Euro geahndet werden kann. Entsprechende Fälle sollten daher an die Bundesnetzagentur gemeldet werden.

3. Preisansagepflicht für Call-by-Call-Anbieter

Call-by-Call-Anbieter sind ab dem 01. August 2012 verpflichtet, stets vor Beginn der Kostenpflichtigkeit den für das Gespräch anfallenden Preis anzusagen. Ebenso muss über Tarifwechsel während eines laufenden Gesprächs informiert werden. Erfolgt keine entsprechende Ansage, muss der Kunde die Entgelte für das betroffene Gespräch nicht bezahlen.

Die Preisansagepflicht soll die Abzocke durch versteckte Preiserhöhungen für Call-by-Call-Gespräche verhindern. Immer wieder tappten Verbraucher in der Vergangenheit bei der Nutzung der Billigvorwahlen in die Kostenfalle, indem sie von veralteten Preisen ausgingen, die sie beispielsweise der Tagespresse entnommen hatten.

4. Warteschleifen

Der Vergangenheit angehören sollen auch teure Warteschleifen bei der Anwahl von Service-Hotlines. Diese sind oftmals nur über kostenintensive Sonderrufnummern (wie 0900/0180) zu erreichen. Wird der Anrufer in einer langen Warteschleife geparkt, können ihm hohe Kosten entstehen, ohne dass er eine angemessene Gegenleistung erhält.

Zukünftig sollen Verbraucher erst bezahlen, wenn ihr Anliegen auch bearbeitet wird. Als Warteschleife gilt dabei die Zeitspanne ab Rufaufbau bis zu dem Zeitpunkt, an dem

mit der automatisierten oder persönlichen Bearbeitung des Anliegens des Anrufers begonnen wird sowie die Zeit, die im Rahmen von Weiterleitungen während des Gesprächs verstreicht.

Die neuen Regelungen zu Warteschleifen treten jedoch erst nach einer Übergangsfrist in Kraft.

Ab 01. September 2012 gilt: Beim Anruf von Sonderrufnummern wie zum Beispiel 0900 oder 0180 die pro Minute abgerechnet werden, müssen mindestens die ersten zwei Minuten der Warteschleife kostenfrei sein. Dies gilt unabhängig davon, ob Sie vom Festnetz- oder Mobilfunkanschluss anrufen.

Ab 01. Juni 2013 gilt: Die Wartezeit bei Sonderrufnummern, die pro Minute abgerechnet werden, muss vollständig kostenfrei sein. Ebenfalls kostenlos muss dann die Zeit im Rahmen der Weiterleitung Ihres Anrufs sein. Dies gilt unabhängig davon, ob Sie vom Festnetz- oder Mobilfunkanschluss anrufen.

Diese Regelungen gelten nicht für ortsgebundene Rufnummern (z.B. 030), Rufnummern, die den ortsgebundenen Rufnummern gleichgestellt sind (z.B. 115 Behördenauskunft), Mobilfunknummern (z.B. 0177), komplett entgeltfreie 0800er-Rufnummern sowie Rufnummern, für die ein Festpreis gilt (z.B. 20 ct/pro Anruf).

Handelt es sich um einen Anruf zum Festpreis oder um eine für Sie kostenfreie Warteschleife, muss der Angerufene ab dem 01. Juni 2013 zu Beginn der ersten Warteschleife im Rahmen Ihres Anrufs per Ansage über diesen Umstand und über die voraussichtliche Dauer der Warteschleife informieren.

Verstöße gegen Vorschriften zum Einsatz von Warteschleifen können mit einem Bußgeld geahndet werden oder zum Wegfall der Entgeltzahlungspflicht des Anrufers führen, weshalb sie der Bundesnetzagentur gemeldet werden sollten.

Übersicht: Übergangsfristen für Einsatz von Warteschleifen

Übergangsfrist nach Inkrafttreten	1. – 3. Monat	4. – 12. Monat	Ab 13. Monat
Einschränkungen für Einsatz von Warteschleifen:	Keine	Erste zwei Minuten kostenfrei, dann kostenpflichtig möglich; sonst wie ab 13. Monat	Warteschleife nur, wenn kostenfreie Rufnummer, Ortsrufnummer, Mobilfunknummer, Festpreis pro Anruf oder kostenfreie Warteschleife
Sanktionen bei Verstoß:	-	Geldbuße bis 100.000 €	Wegfall der Entgeltspflicht für gesamten Anruf und Geldbuße bis 100.000 €

5. Neue Rechte für Mobilfunkkunden

Die Rechte von Mobilfunkkunden und deren Möglichkeiten, sich vor ungewollten Kosten zu schützen, werden durch die Gesetzesnovelle verbessert.

5.1. Sperre teurer Rufnummernbereiche

Ab sofort können Sie von ihrem Mobilfunkanbieter verlangen, dass Ihr Mobilfunkanschluss für bestimmte Rufnummernbereiche – wie 0900 – unentgeltlich gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Für Festnetzanbieter bestand dies Verpflichtung schon vorher.

5.2. Abrechnungssperre für Leistungen Dritter über die Mobilfunkrechnung

Immer wieder kommt es zu Streitigkeiten, wenn der Mobilfunkanbieter über die Telefonrechnung auch die Entgelte für Leistungen Dritter abrechnet. Bei den Leistungen Dritter kann es sich beispielsweise um Gewinnspiele oder Abonnements für Klingeltöne handeln. Oftmals können sich die betroffenen Verbraucher gar nicht an einen entsprechenden Vertragsschluss erinnern. Sie sehen sich aber auch unberechtigten Forderungen ausgesetzt, die unter Androhung einer Anschluss Sperre vom Mobilfunkanbieter über die Mobilfunkrechnung geltend gemacht werden.

Die Abrechnung von Leistungen Dritter über die Mobilfunkrechnung können Sie zukünftig unterbinden, indem Sie Ihren Mobilfunkanschluss für die Abrechnung dieser Leistungen von Ihrem Mobilfunkanbieter unentgeltlich sperren lassen.

Dann ist etwa eine Bestellung von Diensten per Fingertipp auf einem Smartphone alleine nicht mehr möglich. Dies hat den Vorteil, dass Ihnen kein ungewolltes Abo mehr untergeschoben werden kann. Nachteil ist, dass Sie erst Ihre persönlichen Daten eingeben müssten, um eine Bestellung aufgeben zu können. Die Rechnung stellt dann der Anbieter der Leistung selbst. Da die Sperre nur auf Ihren Wunsch erfolgt, können Sie entscheiden, ob Sie sie einrichten möchten oder nicht.

5.3. Auskunftsanspruch über die Identität von Drittanbietern

Ein weiteres Ärgernis für Verbraucher war in der Vergangenheit die Schwierigkeit, die Identität von Drittanbietern zu ermitteln. Oftmals ist in der Telefonrechnung nur ein sogenannter Netzdienstleister (z.B. Ericsson IPX) aufgeführt, der für den Drittanbieter nur die Abrechnung übernimmt. Der Verbraucher wurde bei Beschwerden dann vom Rechnungssteller zum Netzdienstleister geschickt und von diesem weiter zum Drittanbieter.

Ab sofort können Sie sowohl vom Rechnungssteller als auch vom Netzdienstbetreiber verlangen, dass dieser Ihnen kostenfrei den Namen und die ladungsfähige Anschrift der Dritten nennt. Bei Diensteanbietern mit Sitz im Ausland muss zusätzlich die ladungsfähige Anschrift eines allgemeinen Zustellungsbevollmächtigten im Inland

angegeben werden. Zudem müssen in der Rechnung die kostenfreien Kundendiensttelefonnummern der beteiligten Anbieter von Netzdienstleistungen und des rechnungsstellenden Anbieters stehen, unter denen Sie die Informationen über den Drittanbieter erfragen können.

5.4. Sperre wegen Zahlungsverzuges

Ab sofort darf Ihr Mobilfunkanschluss – wie beim Festnetz - erst dann gesperrt werden, wenn Sie mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von mindestens 75 Euro in Verzug sind.

Bei der Berechnung der Zahlungsverzugsgrenze von 75 Euro bleiben alle Forderungen aus einer Gesamtrechnung außer Betracht, die Sie form- und fristgerecht (binnen acht Wochen) beanstandet haben, es sei denn die Forderungen wurden, beispielsweise per Urteil, tituliert. Das heißt, auch bestrittene Forderungen Dritter aus der Gesamtrechnung dürfen nicht zur Summe eines Zahlungsrückstandes hinzuaddiert werden, selbst wenn diese an den Rechnungssteller abgetreten wurden.

5.5. Rufnummernportierung im Mobilfunk

Sie können jetzt jederzeit von ihrem Anbieter die Übertragung der ihnen zugeteilten Mobilfunkrufnummer zu einem anderen Anbieter verlangen. Bisher war dies nur nach Vertragsende möglich. Nun können Sie auch innerhalb der Vertragslaufzeit beantragen, dass Ihre Mobilfunknummer portiert wird. Allerdings bleiben Sie weiter an den alten Mobilfunkvertrag gebunden. Der Anbieter muss Ihnen auf Verlangen für die Restlaufzeit eine neue Rufnummer zuteilen.