

Konsumentenschutz:

## Einsprüche gegen Telefonrechnungen

### **Allgemeines:**

Die Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen wird meist monatlich (z.B. bei den Mobilfunkanbietern, alternativen Festnetzanbietern) oder zweimonatlich (z.B. Telekom Austria) mittels einer Telefonrechnung abgerechnet. Diese Telefonrechnung sollte auf der Grundlage des Telekommunikationsgesetzes 2003 (TKG 2003) und auf dem mit dem Kunden vereinbarten Vertrag inklusive der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beruhen. In der Regel sind die Abrechnungen auch korrekt. Trotz allem gibt es einige typische Fehlerquellen, warum Telefonrechnungen nicht korrekt abgerechnet sind und zwar meist zu Lasten des Kunden. Dagegen kann der betroffene Kunde sich nur wehren, indem er rechtzeitig – also innerhalb der festgelegten Frist – einen schriftlichen Einspruch gegen die beanstandete Telefonrechnung an seinen Telefonanbieter schickt. Um eine Gutschrift für eine überhöht erscheinende Telefonrechnung zu erreichen, sind einige Schritte zu beachten:

### **Sachverhalt - Einzelgesprächsnachweis:**

Zunächst einmal ist es wichtig den vorliegenden Sachverhalt festzuhalten. Welcher Vertrag wurde mit welchen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und welchen Preisen für welche Leistungen vereinbart? Diese Unterlagen sind vor einem Einspruch durchzulesen und zu beachten.

Weiters muss festgestellt werden, welche Leistungen vom Telefonanbieter erbracht wurden und welche nicht erbracht bzw. zu Unrecht verrechnet wurden. Eine große Hilfe zur Feststellung des Sachverhaltes ist der so genannte „Einzelgesprächsnachweis“.

Jeder Kunde hat aufgrund des TKG 2003 §100 ein Anrecht auf die kostenlose Zusendung eines Einzelgesprächsnachweises. Der Einzelgesprächsnachweis hat folgende Informationen für jedes einzelne Gespräch zu enthalten:

- Datum und die sekundengenaue Uhrzeit des Beginns der Verbindung
- sekundengenaue Dauer der Verbindung
- Tarifzone
- die angerufene Telefonnummer
- das für die Verbindung verrechnete Entgelt
- weitere Informationen, die entgeltrelevant sind

Bei den angegebenen Rufnummern sind die letzten drei Stellen unkenntlich zu machen, außer bei den Mehrwertnummern, die immer vollständig darzustellen sind. Auf Wunsch des Kunden entfällt die verkürzte Darstellung der Rufnummern.

### **Prüfen der Richtigkeit des Einzelgesprächsnachweises:**

Sobald Sie den Einzelgesprächsnachweis vom Telefonanbieter zugesandt bekommen haben, sollten Sie diesen sorgfältig auf seine Richtigkeit prüfen. Gibt

es Gespräche mit außergewöhnlich hoher Verbindungszeit und hohen Kosten? Können das Datum und die Uhrzeit stimmen? Wenn sie die Kosten durch die Dauer des Gespräches (in Minuten) dividieren, erhalten sie dann den vereinbarten Minutenpreis? Wurden Ihnen Gespräche zu den so genannten „Mehrwertnummern“ im Nummernbereich 0900x – 0930x verrechnet, obwohl sie mit dem Mehrwertnummernanbieter gar kein Vertragsverhältnis geschlossen haben? Stimmen die errechneten Summen? Wurden die Gespräche sekundengenau oder entsprechend der vereinbarten Taktung verrechnet, oder wurde eine andere Taktung verwendet? Wurden die zugesagten Rabatte richtig berechnet?

Im Mobilfunkbereich: Wie hoch sind die Portierungskosten, die Ihnen im Fall einer Rufnummernmitnahme verrechnet wurden? Entsprechen die der Einstweiligen Verfügung des Handelsgerichts Wien? Wurden die Roamingkosten richtig abgerechnet?

Bei Online-Diensten: Kann das verrechnete Downloadvolumen stimmen?

Wichtiger Quercheck auf Plausibilität: Wie hat sich der Rechnungsbetrag im Vergleich zu den letzten zwei Telefonrechnungen verändert?

### **Einspruch !**

Sollten sie Bedenken gegen die Richtigkeit Ihrer Telefonrechnung haben, dann sollten sie auf jeden Fall einen schriftlichen Einspruch gegen diese Telefonrechnung erheben. Ein diesbezügliches Formular finden sie auf unserer Website unter Punkt 3 im Unterverzeichnis „Konsumentenschutz“, sie können aber auch den Einspruch selbst formulieren. Wichtig ist, dass der Einspruch den Absender, den Adressaten, die Kunden- und Anschlussnummer, die Bezeichnung der beeinspruchten Rechnung, den Einspruchsgrund, eventuell den beanstandeten Betrag (falls dieser feststeht), und Ihre Unterschrift enthält und zum Ausdruck bringt, dass Sie eine bestimmte Rechnung beeinspruchen. Im Zweifelsfall es von Vorteil kann sein, wenn die beeinspruchte Rechnung in Kopie beigelegt wird.

**Der Einspruch muss schriftlich erfolgen**, also mittels Fax oder Brief. Bei höheren Streitwerten sollte man sich den Faxesendebericht bzw. den Aufgabeschein des eingeschriebenen Briefes als Beweissicherung aufbewahren.

### **Einspruchsfristen:**

Die Einspruchsfristen sind bei jedem Betreiber unterschiedlich, jedenfalls unbedingt einzuhalten. War die Einspruchsfrist gegen eine Rechnung der Telekom Austria bis zum Sommer 2004 noch innerhalb von 6 Monaten möglich, so ist seit August 2004 nur mehr ein Einspruch innerhalb von 6 Wochen nach Erhalt der Rechnung möglich. Bei den Mobilfunkanbietern und alternativen Festnetzanbietern liegt meist gar nur eine **4-wöchige Einspruchsfrist** vor.

Diese Einspruchsfrist beginnt teilweise ab Rechnungsdatum (Tele.ring), teilweise ab Rechnungserhalt (z.B. Mobilkom A1, T-Mobile, ONE, 3, Tele2mobil) zu laufen. Je länger die Einspruchsfrist ist, desto konsumentenfreundlicher.

Hier die Einspruchsfristen der Mobilfunkanbieter gemäß ihrer AGBs:

Mobilkom A1: 1 Monat „nach Zugang der Rechnung“ ( §30 Abs. 1 AGB)  
T-Mobile: 4 Wochen „nach Rechnungszugang“ (Punkt 7.6 AGB)  
ONE: 4 Wochen „ab Zugang der Rechnung“ (Punkt I.10 AGB)  
Tele.ring: 4 Wochen „ab Rechnungslegung“ (Punkt 10.3. AGB)  
3: 4 Wochen „ab Rechnungserhalt“ (Punkt 21.1. AGB)  
Tele2Mobil: 6 Wochen „nach Erhalt der Rechnung“ (Punkt 7.2. AGB)

Sorgen sie dafür, dass Ihr Einspruch vor Ablauf der Einspruchsfrist beim jeweiligen Betreiber einlangt. Dabei ist bei einem Briefversand die Dauer der Postzustellung zu berücksichtigen. Am leichtesten können Sie den rechtzeitigen Zugang des Einspruches beim Betreiber durch einen Fax-Sendebericht dokumentieren.

#### **Rechtsfolgen des Einspruches:**

- beeinspruchter Rechnungsbetrag wird vorerst vom Kunden „nicht anerkannt“ (nicht akzeptiert).
- Betreiber muss den Einwand prüfen und das Ergebnis bekannt geben
- Kann der Fall nicht zu Gunsten des Kunden gelöst werden, dann kann der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Einbringung des Einspruches ein Streitbeilegungsverfahren nach § 122 TKG 2003 bei der Regulierungsbehörde RTR ([www.rtr.at](http://www.rtr.at)) beantragen. Dieses Verfahren ist für den Kunden kostenlos. Jeder trägt seine eigenen Kosten.
- spätere Klagen bei den ordentlichen Gerichten möglich

#### **Streitschlichtung bei der Regulierungsbehörde RTR:**

Im Rahmen des Streitschlichtungsverfahrens überprüft die RTR jene Beschwerdefälle, die mit dem Anbieter eines Kommunikationsdienstes nicht befriedigend gelöst wurden. Die Entscheidung der Regulierungsbehörde ist nur dann rechtlich verbindlich, wenn sie von beiden Teilen angenommen wird. Man kann nur dann ein Streitschlichtungsverfahren bei der RTR beginnen, wenn man vorher alle Beschwerdemöglichkeiten beim betroffenen Unternehmen ausgeschöpft hat.

#### **Wann sind Beschwerden bei der RTR zulässig?**

Solange der Telekom-Anbieter Ihre Einwendungen noch nicht überprüft und darüber entschieden hat, führt die Schlichtungsstelle keine eigenen Überprüfungen durch. Grundsätzlich muss innerhalb eines Monats nach Zustellung der Entscheidung des Telefonanbieters die RTR angerufen werden.

Weiters findet sich dazu auf der Website der RTR folgender Passus:  
„Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der RTR zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren. Entgelte, welche vom Teilnehmer anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.“

Der Konsument, der bei der RTR ein Streitschlichtungsverfahren beginnt, hat bei Fällen wegen überhöhter Telefonrechnung einem Beschwerdeantrag (Formular der RTR) auszufüllen und in allen anderen Fällen folgende Fragen zu beantworten:

- Wie stellt sich aus Ihrer Sicht der Sachverhalt dar?
- Gegen welchen Betreiber richtet sich Ihr Streitschlichtungsantrag?
- Wann haben Sie welche Abteilung/welchen Mitarbeiter des Betreibers konfrontiert, und welche Antwort haben Sie erhalten?
- Wie sieht Ihrer Meinung nach eine befriedigende Lösung aus?

Mehr dazu unter:

[http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation\\_Konsumentenservice\\_Schlichtungsstelle+RTR](http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation_Konsumentenservice_Schlichtungsstelle+RTR)

Die Beschwerdefälle von grundsätzlicher Bedeutung findet man unter der RTR Website:

[http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation\\_Regulierung\\_Entscheidungen\\_Entscheidungen\\_Streitschlichtung?OpenDocument](http://www.rtr.at/web.nsf/deutsch/Telekommunikation_Regulierung_Entscheidungen_Entscheidungen_Streitschlichtung?OpenDocument)

### **Statistik betreffend Streitschlichtungsfälle bei der RTR:**

Die Anzahl der Schlichtungsfälle bei der RTR lag 1998 bei 412, 1999 bei 756, 2000 bei 894, 2001 bei 1.418, 2002 bei 1.528 und 2003 bei 2.183 Fällen.

Im Jahr 2003 betrafen 1/3 der Fälle Dialer-programme, mit denen vom Computer aus automatische Verbindungen zu Mehrwertnummern aufgebaut wurden. Der zweite große Beschwerdegrund betraf die Verrechnung des Transfersvolumens bei ADSL-Anschlüssen. Weiters waren noch Beschwerden mit Mehrwert-SMS häufig Auslöser für Streitbeilegungsverfahren.

Im Jahr 2003 betrafen 71% aller Streitschlichtungsverfahren bei der RTR die Telekom Austria, 6,6% betrafen die Firma Telekabel, 5,2 % die Mobilkom Austria. Alle anderen Betreiber lagen unter 4% der eingebrachten Beschwerdefälle.

Sieht man sich die Kennzahl Beschwerdefälle je 100.000 Kunden an, so liegt Telekabel mit 53,9 Fällen vor Telekom Austria mit 52,1 Fällen, tele.ring mit 10,3 Fällen und UTA mit 9,1 Fällen vor tele2 mit 5,6 Fällen. Alle anderen Betreiber hatten im Jahr 2003 jeweils unter 5 Fälle auf 100.000 Kunden.

Resümee: Sie sind nicht der Erste und auch nicht alleine....