

Was tun, wenn es zu teuer wird?

Düsseldorf, 26.02.2009

Dank der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes gibt es heute eine Vielzahl von Anbietern. Einige rechnen nicht selbst ab; die anfallenden Beträge erscheinen stattdessen auf den Rechnungen der Deutschen Telekom. Andere Telefongesellschaften versenden eigene Rechnungen; auch die Mobilfunkprovider rechnen selbst ab. Mit mehreren Anbietern und Rechnungen verliert der Kunde leicht den Überblick. Aber Vorsicht: Abrechnungsfehler kommen durchaus vor, auch bei den großen Anbietern. ARAG Experten nennen die wichtigsten "Irrtümer" der Telefongesellschaften.

- **Änderung an den Vertragsbedingungen**

Tarifwechsel gehen bei manchen Anbietern versehentlich unter. Wer eine Änderung an den Vertragsbedingungen veranlasst hat, sollte sich diese, wenn möglich, schriftlich bestätigen lassen und auf der jeweils nächsten Rechnung überprüfen, ob auch nach den neuen Konditionen abgerechnet wurde.

- **Bundeseinheitliche Feiertage**

Bundeseinheitliche Feiertage, die auf einen Werktag fallen, werden manchmal nicht berücksichtigt. Dadurch können laut ARAG Experten vermeintlich günstige Gespräche richtig ins Geld gehen. Man sollte daher überprüfen, ob Telefonate auch wirklich zum günstigen Feiertagstarif abgerechnet wurden.

- **Tarifwechsel während eines Gesprächs**

Einige Telefongesellschaften schaffen es nicht, während eines Gesprächs einen Tarifwechsel vorzunehmen. Das kann ein Nachteil sein, wenn man ein Telefonat kurz vor Ende der teuren Hauptzeit beginnt und dieses ohne Unterbrechung in der preiswerteren Nebenzeit fortsetzt.

- **Zusatzleistungen**

Zusatzleistungen werden oft falsch berechnet. Beispiel: Bei bestimmten ISDN-Tarifen ist eine T-Net-Box kostenlos erhältlich. Dennoch wird manchmal versehentlich eine monatliche Grundgebühr erhoben, so die ARAG Experten.

- **Freecall-Nummern**

Internationale Freecall-Nummern mit der Vorwahl 00800 sind kostenlos. Einige Anbieter berechnen diese trotzdem, teilweise sogar zum Auslandstarif. Dies ist nach Angabe der ARAG Experten nicht mit dem deutschen Telekommunikationsgesetz vereinbar, so dass das Recht auf eine Erstattung der Kosten besteht.

- **Verbindungen, die nicht zustande gekommen sind**

Manche Anbieter berechnen auch Verbindungen, die gar nicht zustande gekommen sind. Auch hiergegen sollten Sie gegebenenfalls Widerspruch einlegen.

- **Anmeldung**

Einige Call-by-Call-Provider sind sowohl ohne Anmeldung - bei Abrechnung über die Telekom - als auch mit Anmeldung - bei eigener Rechnungsstellung - nutzbar. Vorsicht, damit die Gespräche nicht doppelt, d.h. auf der Telekom-Rechnung und auf einer eigenen Abrechnung des jeweiligen Netzbetreibers, abgerechnet werden. ARAG Experten raten dringend zum Abgleich der Rechnungen.

- **Gesprächslängen**

Wenn der Eindruck besteht, dass der Anbieter Gesprächslängen falsch berechnet, sollte der Telefonkunde stichprobenartig aufschreiben, wie lange tatsächlich in einem bestimmten Fall telefoniert wurde, raten die ARAG Experten. Dann lässt sich der zuviel bezahlte Betrag gegebenenfalls zurückfordern.



ARAG Versicherungen

ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf

Brigitta Mehring
Konzernkommunikation
Fachpresse / Kunden PR

Telefon: 02 11 / 9 63-25 60
Fax: 02 11 / 9 63-20 25
E-Mail: brigitta.mehring@arag.de
Internet: <http://www.arag.de>

Aufsichtsratsvorsitzender:
Gerd Peskes
Vorstand:
Dr. Paul-Otto Faßbender (Vors.),
Gerhard Bilsing, Dr. Jan-Peter Horst,
Dr. Johannes Kathan, Werner Nicoll,
Hanno Petersen
Sitz und Registergericht:
Düsseldorf, HRB 1371
USt-ID-Nr.: DE 119 355 995