

Telefon und Internet

Was Verbraucher:innen wissen sollten



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)
Stubenring 1, A-1010 Wien
+43 1 711 00-0
sozialministerium.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Bilder: © istockphoto.com

Layout & Druck: BMSGPK

Stand: 2022

ISBN: 978-3-85010-545-3

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMSGPK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMSGPK und der Autorin/ des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Bestellinfos: Kostenlos zu beziehen über das Broschürens-service des Sozialministeriums unter der Telefonnummer +43 1 711 00-86 25 25 sowie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Inhalt

Einleitung	5
Was vor Abschluss eines Vertrags zu überlegen ist	6
Welcher Tarif?.....	6
Vergleichen Sie genau.....	6
Netzqualität prüfen.....	7
Die Taktung.....	7
Rechnung elektronisch oder in Papierform?.....	8
Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen.....	9
Ich bekomme kein Telefon	10
Die Telefonnummer möchte ich behalten	11
Wie bitte, mein Vertrag wird geändert?	14
Bei der Rechnung stimmt was nicht!	16
Kostenkontrolle – Schutz vor überraschend hohen Rechnungen	18
Das Unternehmen hat mich gesperrt	20
Fahrt ins Ausland	21
Roaming in der EU.....	22
Telefonate von Österreich ins Ausland.....	23
Achtung – Mehrwertdienste!	24
Achtung – Ping-Anrufe!	26
Meldestelle Rufnummernmissbrauch.....	27
Einkaufen mit dem Handy	28
Achtung bei In-App-Käufen.....	29

Zahlungsschwierigkeiten	31
Ich kann meine Telekomrechnung nicht bezahlen.....	31
Telefonieren kann ich mir kaum leisten.....	32
Wie beende ich meinen Vertrag?	33
Wohnsitzwechsel – was tun?	34
Wertkarte nicht ausgenutzt	35
Macht mein Handy krank?	35
Rechtliche Grundlagen	36
Wer hilft mir weiter?	37

Einleitung

Kaum ein Konsumfeld ist so komplex und so sehr von ständigem Wandel betroffen, gleichzeitig aber so relevant im täglichen Leben wie das der Telekommunikationsdienste. So fand in den letzten Jahren nach der Festnetztelefonie und der mobilen Telefonie auch die Nutzung des Internets am Handy flächendeckende Verbreitung. Smarte Handys sind heute aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken.

Die Entwicklung ist jedenfalls noch nicht am Ende angelangt. So wird in Österreich gerade intensiv am flächendeckenden Ausbau des 5G-Netzes gearbeitet. Dadurch soll die Geschwindigkeit des mobilen Internets um ein Vielfaches erhöht werden.

Die nachfolgenden Informationen sollen einen Ratgeber zu einigen, für Verbraucher:innen besonders relevanten Themenbereichen darstellen und Ihnen so dabei helfen, das breite Feld der Telekommunikation möglichst gut zu nützen.

Wichtig!

Überlegen Sie, welche „elektronischen Kommunikationsbedürfnisse“ (Telefon, Handy, Internet, TV) in Ihrem Haushalt bestehen. Halten Sie fest, welche Verträge Sie und andere Familienmitglieder dafür abgeschlossen haben und wann diese auslaufen oder gekündigt werden können. Auf dieser Grundlage können Sie gezielt nach einem preis- und leistungsoptimalen Gesamtpaket suchen.

Was vor Abschluss eines Vertrags zu überlegen ist

Welcher Tarif?

Aufgrund der bestehenden Tarifvielfalt ist es oft nicht einfach, das beste Angebot zu finden. Zunächst sollten Sie dafür Ihr Nutzungsverhalten analysieren und entscheiden, ob ein Vertrag oder ein Wertkartentarif für Sie passend ist. Hilfreich sind dabei die **Vergleichsrechner der Bundesarbeitskammer für Handy-, Internet- sowie Festnetz- und VOIP-Tarife** (VOIP = Telefonieren über das Internet). Diese schlagen den – Ihrem spezifischen Nutzungsverhalten entsprechend – günstigsten Tarif vor. Die Rechner sind unter handy.arbeiterkammer.at abrufbar.

Vergleichen Sie genau

Vor allem bei auf den ersten Blick besonders günstigen Angeboten ist Vorsicht geboten. Oft sind **zusätzliche Preisbestandteile** wie etwa „Aktivierungsentgelt“, „Sim-Pauschale“ oder „Servicepauschale“ zunächst nicht leicht ersichtlich.

Telekomanbieter sind verpflichtet, Verbraucher:innen **vor Abschluss eines Vertrages** klare und leicht lesbare **Vertragszusammenfassungen** kostenlos zur Verfügung zu stellen. Darin sind die wesentlichsten Vertragsbestandteile übersichtlich dargestellt. Für Verbraucher:innen soll dadurch der **Vergleich von Tarifangeboten vor dem Abschluss eines Vertrages** einfacher möglich sein. Wird die Vertragszusammenfassung vom Anbieter vor Vertragsabschluss nicht ordnungsgemäß bereitgestellt, kommt der Vertrag erst dann wirksam

zustande, wenn die entsprechenden Informationen erteilt wurden und von Verbraucherseite das Einverständnis bestätigt wurde.

Ein vermeintlich tolles Angebot kann bei genauem Hinsehen dann doch recht teuer sein. **Vorsicht** ist zum Beispiel bei „Null-Euro“-Angeboten für die neuesten Smartphones geboten, bei denen in aller Regel lange Bindungsfristen (Mindestvertragsdauer) bestehen und hohe monatliche Grundentgelte zu zahlen sind. Oft ist es günstiger, wenn Sie ein vertragsfreies Handy kaufen und dazu einen günstigen Tarif wählen, der für Ihr spezielles Nutzungsverhalten passend ist.

Netzqualität prüfen

Bei der Wahl der Betreiberfirma ist abgesehen vom Preis natürlich auf die Qualität zu achten.

Die **Netzabdeckung** in der Wohn- bzw. Arbeitsgegend spielt eine wichtige Rolle. Die **Regulierungsbehörde RTR (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH)** stellt für mobiles Internet ein nützliches Tool zur Verfügung: Unter www.netztest.at können Sie die Netzqualität testen. Oft lohnt es sich, dieses Tool vor der Wahl eines Betreibers zu nutzen.

Die Taktung

Die meisten Tarife werden **nicht sekundengenau abgerechnet**, sondern mit einer bestimmten „**Taktung**“. Die Taktung betrifft die Frage, nach welchen Intervallen verrechnet wird. Zum Beispiel wird bei einem 60-Sekunden-Takt für jede angefangene Minute die gesamte Minute verrechnet. Je nach Tarif

können die Takte unterschiedlich lang sein. Die für Ihren Vertrag gültige Taktung finden Sie meist in den Entgeltbestimmungen.

Bei mobiler Telefonie ist heute meistens die 60/60-Taktung zu finden (bei Festnetztelefonie oder bei der Nutzung teurer Mehrwertdienste kommen zum Teil kürzere Taktungsintervalle zur Anwendung). 60/60 bedeutet, dass für jede angefangene Minute die ganze Minute verrechnet wird. Günstiger wäre z.B. eine Taktung 60/30, wie sie früher sehr verbreitet war. Bei 60/30 wird für den Beginn eines Telefonates immer eine Minute verrechnet; wird länger als eine Minute telefoniert, wird in 30-Sekundenschritten abgerechnet. Es gibt aber auch Telekombetreiber, die Tarife mit einer – aus Konsumentensicht vorteilhafteren – sekundengenauen 1/1-Taktung im Angebot haben.

Rechnung elektronisch oder in Papierform?

Anbieter können die **elektronische Rechnung** als vertraglichen Standard vorsehen. Verbraucher:innen haben aber das Recht, sowohl bei Vertragsabschluss als auch während der gesamten Laufzeit des Vertrages die **Rechnung in Papierform** zu verlangen. Dabei können Sie die Papierrechnung für die gesamte zukünftige Vertragslaufzeit oder aber auch nur für einzelne Abrechnungszeiträume wählen. Für die Rechnung in Papierform darf kein zusätzliches Entgelt verrechnet werden.

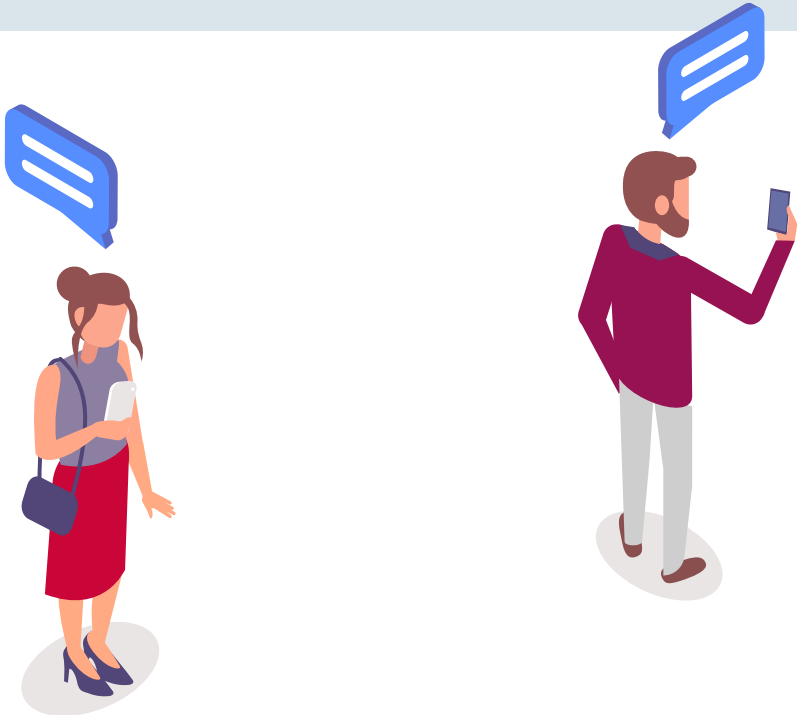
Die Rechnung wird in der Regel monatlich versandt. Oft erfolgt die Bezahlung automatisch durch Abbuchung vom Bankkonto. Die Rechnung sollte immer überprüft werden. Informationen dazu, wie bei einer unklaren Rechnung vorgegangen werden sollte, finden Sie im Kapitel „Bei der Rechnung stimmt was nicht!“.

Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen

Sind die grundsätzlichen Entscheidungen getroffen und kommt es zum Vertragsabschluss, ist zu beachten, dass auch Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) und Entgeltbestimmungen (EB) zum Vertragsinhalt werden. In diesen finden sich **relevante Regelungen zur Kündigung, zu Einmalentgelten und vieles mehr.**

Tipp

Lesen Sie das Vertragsformblatt, die Vertragszusammenfassung, die Geschäftsbedingungen und vor allem auch die Entgeltbestimmungen vor Vertragsabschluss in Ruhe durch. Verlangen Sie diese im Geschäft oder rufen Sie sie im Internet ab. Bewahren Sie die geltenden Bedingungen gemeinsam mit dem Vertrag auf.



Ich bekomme kein Telefon

Mitunter kann es vorkommen, dass ein Vertragsabschluss **mangels ausreichender Bonität** abgelehnt wird. Grundsätzlich sind Telekommunikationsbetreiber zu den Kriterien der veröffentlichten AGB verpflichtet, mit Ihnen einen Vertrag abzuschließen. Der Betreiber muss es begründen, wenn ein Ablehnungsgrund, wie eben mangelnde Bonität, geltend gemacht wird.

In den meisten Fällen holt sich der Telekombetreiber die Bonitätsauskunft über einen Wirtschaftsauskunftsdienst. Betreiber sind zur Einholung von Bonitätsauskünften berechtigt, weil davon auszugehen ist, dass sie ein berechtigtes Interesse an Ihrer Bonität haben. Im Falle einer Verweigerung des Vertragsabschlusses wegen mangelnder Bonität haben Sie nach dem Datenschutzgesetz das Recht, sowohl beim Telekombetreiber wie auch beim Wirtschaftsauskunftsdienst zu erfahren, **welche Daten für die Bonitätsprüfung verwendet wurden und woher diese stammen**. Ebenso muss diese Auskunft Sie darüber informieren, wie die Bonität berechnet wird und welche Auswirkungen eine derartige Verarbeitung nach sich zieht. Diese Auskunft muss vollständig und kostenlos erteilt werden.

Ergibt diese Auskunft, dass zur Ermittlung Ihrer Bonität unrechtmäßig Daten über Sie gesammelt und verarbeitet wurden, besteht ein Anspruch darauf, dass diese Daten gelöscht werden.

Ihr Recht auf Löschung können Sie schriftlich gegenüber dem Telekommunikationsbetreiber und dem Wirtschaftsauskunftsdienst geltend machen. Einen Musterbrief finden Sie auf der Webseite der Datenschutzbehörde unter www.dsb.gv.at/dokumente. Wird die Datenlöschung verweigert, können Sie sich mit einer Beschwerde an die Datenschutzbehörde wenden.

Die Telefonnummer möchte ich behalten

Beim Wechsel ihres Telekombetreibers haben sowohl Nutzer:innen mit Vertrag als auch solche mit Wertkarte die **Möglichkeit, die bisherige Rufnummer zu behalten**. Das regelt die „Verordnung betreffend die Übertragung von Nummern zwischen Mobil-Telefondienstbetreibern“ (Nummernübertragungsverordnung – sogenannte NÜV).

Bei der Rufnummernmitnahme sind **folgende Schritte zu beachten**:

1. Einholung der Nummernübertragungsinformation

Zunächst ist die **Einholung einer Nummernübertragungsinformation** notwendig (sogenannte **NÜV-Information**). Sie gibt Auskunft (unter anderem) über die verbleibende Vertragsdauer sowie über zu beachtende Kündigungstermine und –fristen. Sie können die NÜV-Information entweder **bei Ihrem alten oder auch bei Ihrem neuen Anbieter** beantragen. Die NÜV-Information ist **kostenfrei** und 90 Tage gültig.

2. Antrag auf Rufnummernmitnahme

Der Antrag zur Rufnummernübertragung kann **beim neuen Mobilfunkbetreiber** erst ab Vorliegen der Nummernübertragungsinformation gestellt werden. Oftmals übernimmt der neue Betreiber auch die Einholung der NÜV-Information für Sie, sodass Sie beim Abschluss des neuen Vertrages beide Schritte in einem veranlassen können.

3. Aktivierung im neuen Netz

Steht dem Antrag nichts entgegen, kann nun die **Rufnummer im neuen Netz aktiviert** werden. Der genaue Termin für die Übertragung wird mit dem neuen Anbieter vereinbart. Die Nummernübertragung selbst funktioniert meist sehr rasch. Jedenfalls darf dabei der Dienst nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen sein.

Die Rufnummernmitnahme kann auch bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragt werden, sofern Sie nicht ausdrücklich auf dieses Recht verzichtet haben.

Beendigung des bisherigen Vertrags

Mit der gelungenen Übertragung der Rufnummer endet Ihr alter Vertrag **automatisch**, sofern Sie nicht ausdrücklich die Fortsetzung verlangen. Wenn Sie also wollen, dass neben dem neuen auch der alte Vertrag noch weiterläuft, müssen Sie dies eigens bekanntgeben.

Kosten

Die Rufnummernmitnahme ist seit November 2021 für Sie als Nutzer:in **kostenlos**.

Netzansagefunktion

Früher konnte aus der Vorwahl im Allgemeinen abgeleitet werden, welchen Mobilfunkbetreiber Angerufene haben. Aufgrund der Möglichkeit, die Rufnummer bei einem Anbieterwechsel mitzunehmen, hat sich dies jedoch geändert.

Bei Tarifen, bei denen „in alle Netze“ gleiche Kosten verrechnet werden, spielt dies ohnehin keine Rolle. Es kann aber auch sein, dass bestimmte Telefonate/SMS unterschiedlich tarifiert werden, je nachdem in welches Netz Sie anrufen. In diesem Fall können Sie die zu erwartenden Telefonkosten nur dann einschätzen, wenn Sie die „**Netzansage**“-Funktion aktiviert haben. Diese Netzansage weist vor jedem Anruf zu einer übertragenen Rufnummer auf das Netz hin, in das Sie anrufen.

Auf Ihr **Verlangen** muss Ihr Mobilfunkbetreiber diese **Ansage kostenlos freischalten**, soweit Telefonate zu mitgenommenen Rufnummern tatsächlich anders verrechnet werden. Für SMS an portierte Nummern besteht allerdings keine derartige Pflicht.

Wie bitte, mein Vertrag wird geändert?

Das Telekommunikationsgesetz 2021 (TKG 2021) gibt Telekommunikationsbetreibern die Möglichkeit, bei Einhaltung bestimmter Vorgaben **einseitig Änderungen bei Verträgen oder den Entgeltbestimmungen** vorzunehmen. Oftmals nutzen Betreiber diese Möglichkeit für **Tariferhöhungen**. Geplante Änderungen sind der Regulierungsbehörde RTR im Vorfeld anzuzeigen und entsprechend kundzumachen. Bei Änderungen, die für die Nutzer:innen nicht ausschließlich begünstigend sind, hat die Kundmachung und Anzeige drei Monate vor dem geplanten Inkrafttreten zu erfolgen.

Der **wesentliche Inhalt der geplanten Änderung** ist den Nutzer:innen mindestens **drei Monate vor Inkrafttreten** der Änderung in Textform **per Brief oder E-Mail mitzuteilen**. Dies erfolgt häufig auf der monatlichen Rechnung. Erhalten Sie Ihre Rechnung üblicherweise per Brief, ist auch die Mitteilung über die geplante Änderung jedenfalls in Briefform zu übermitteln.

Um die Verständlichkeit der Mitteilung über eine geplante Änderung zu erhöhen, hat die RTR die **Mitteilungsverordnung** erlassen (MitV). Sie regelt die Form, den Inhalt und den Detaillierungsgrad der Mitteilungen der Telekommunikationsbetreiber zu geplanten Vertragsänderungen. Vor allem soll den Nutzer:innen damit auch ein zutreffendes Bild ihrer Rechtsposition vermittelt werden.

Wenn die Änderung für Sie **Nachteile** bringt (z.B. weil Ihr Tarif erhöht wird), müssen Sie vom Betreiber darauf hingewiesen werden, dass ein **außerordentliches Kündigungsrecht** besteht. Sie können Ihren Vertrag dann **kostenlos kündigen**, wenn Sie mit den neuen Bedingungen nicht einverstanden sind.

Dafür haben Sie **drei Monate** Zeit – sehen Sie sich also in Ruhe nach passenden Alternativangeboten um.

Steht Nutzer:innen ein außerordentliches Kündigungsrecht vor Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsbindung zu, können Anbieter von ihnen eine **Abschlagszahlung** verlangen, **wenn die Nutzer:innen ein überlassenes Endgerät behalten wollen** (z.B. ein im Vertragspaket enthaltenes Mobiltelefon). Die Höhe der Abschlagszahlung ist abhängig von der seit Vertragsabschluss bis zur Kündigung vergangenen Laufzeit des Vertrages – sie nimmt mit fortschreitender Vertragsdauer ab. Die Berechnung der Abschlagszahlung ist gesetzlich vorgegeben und im Detail recht kompliziert. Die Anbieter müssen daher eine **Tabelle** in den Vertrag aufnehmen, aus der für Nutzer:innen die **Höhe der Abschlagszahlung leicht erkennbar** ist.



Bei der Rechnung stimmt was nicht!

Es ist wichtig, Rechnungen genau zu kontrollieren. Allen Nutzer:innen steht dafür ein kostenloser **Einzelentgeltnachweis (EEN)** zur Verfügung.

Im Einzelentgeltnachweis werden alle innerhalb einer Abrechnungsperiode geführten Telefonate bzw. Internetsitzungen getrennt und detailliert aufgelistet. Er informiert Nutzer:innen über Beginn und Ende eines entgeltlichen Gesprächs bzw. einer Internetnutzung, über die Dauer einzelner Verbindungen sowie über deren jeweilige Kosten.

Meist ist der EEN **über das Kundenportal auf der Webseite** des Telekombetreibers **abrufbar**. Er kann jedoch auch in Papierform verlangt werden, wofür nichts extra verrechnet werden darf.

Wenn **Zweifel an der Richtigkeit einer Rechnung** bestehen, sollte **schriftlich Einspruch beim Telekombetreiber** erhoben werden. Dafür haben Sie **ab Erhalt der Rechnung drei Monate** Zeit. Im Einspruchsschreiben müssen Sie die Gründe dafür darlegen, warum Sie die Rechnung für unrichtig erachten. Ein **Muster für ein Einspruchsschreiben** finden Sie auf der Webseite der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Gleichzeitig mit dem Einspruchsschreiben sollte bei der RTR ein **Antrag auf Aufschiebung der Fälligkeit des strittigen Rechnungsbetrags** gestellt werden. Ohne einen solchen Antrag bleibt die Rechnung fällig und Sie müssen sie trotz des Einspruchs (vorerst) bezahlen. Für den Antrag auf Aufschiebung der Fälligkeit muss das **Verfahrensformular der RTR** verwendet werden (den Abschnitt „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“ im Formular müssen Sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht ausfüllen). Sie können das Formular unter www.rtr.at/schlichtungsstelle direkt online ausfüllen oder herunterladen.

Alternativ können Sie die RTR um Zusendung des Formulars ersuchen. Zu beachten ist, dass der Aufschieb der Fälligkeit erst mit Bestätigung durch die RTR eintritt. Trotz eines Aufschiebs der Fälligkeit kann Ihr Betreiber allerdings vorerst einen Rechnungsbetrag von Ihnen verlangen, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungen entspricht.

Der Telekombetreiber muss nach einem Einspruch die strittige Rechnung nochmals überprüfen. Fällt die Antwort des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht zufriedenstellend aus oder bekommen Sie binnen vier Wochen keine Antwort, kann ein **Schlichtungsverfahren bei der RTR** beantragt werden. Auch dafür müssen Sie das oben genannte **Verfahrensformular der RTR** verwenden. Sie haben für das Einbringen des Schlichtungsantrags zwar grundsätzlich ein Jahr ab Ihrem Einspruch beim Betreiber Zeit – um Nachteile im Verfahren zu vermeiden, raten wir aber, den Antrag bei der RTR jedenfalls **innerhalb von drei Monaten ab Erhalt der Antwort des Betreibers** auf Ihren Einspruch einzubringen. Das Schlichtungsverfahren ist bis auf eigene Aufwendungen wie Kopierkosten kostenlos. Die Schlichtungsstelle der RTR wird dann versuchen, vermittelnd einzugreifen und eine Lösung zu erzielen.

Tipp

Wenn es um höhere Summen geht, raten wir Ihnen, den Einspruch mit eingeschriebenem Brief an den Telekombetreiber zu senden. Kommt es zu keiner Lösung, können Sie einen Schlichtungsantrag bei der RTR stellen. Weitere Informationen dazu sowie das nötige Verfahrensformular finden Sie auf der Webseite der RTR unter www.rtr.at/schlichtungsstelle.

Kostenkontrolle – Schutz vor überraschend hohen Rechnungen

Überhöhte Rechnungen sind häufig Anlass von Verbraucherbeschwerden. Nicht selten sind sie sogar ein Grund für Verschuldung. Besonders bei Kindern und Jugendlichen kommt es hier immer wieder zu Problemen.

Gerade im Zusammenhang mit hohem **Datenverbrauch bei mobiler Internetnutzung** gab es in der Vergangenheit oftmals Probleme: Bei vielen Tarifen war ein bestimmtes Datenvolumen gratis oder relativ günstig inkludiert, nach dessen Überschreiten wurde der Datenverkehr jedoch unverhältnismäßig teuer. **Überraschend hohe Rechnungen** in Höhe von 1000 Euro und mehr waren keine Seltenheit.

Um solche Probleme zu verhindern, hat die Regulierungsbehörde RTR die **Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV)** erlassen. Demnach gilt:

Bevor das im Handytarif inkludierte Datenvolumen aufgebraucht ist oder wenn bereits **30 Euro Kosten angefallen** sind, müssen Verbraucher:innen eine **Warnmitteilung** erhalten (per SMS).

Bei **Erreichen eines Betrages von 60 Euro** hat der Telekommunikationsbetreiber die **mobilen Datendienste zu sperren**. Mit Beginn eines neuen Abrechnungszeitraums ist der volle Zugang zum mobilen Internet dann automatisch wieder möglich.

Neben der Möglichkeit einer Sperre der Datendienste kann der Telekommunikationsbetreiber auch die **Bandbreitengeschwindigkeit drosseln** (auf 128 Kbit/s). Dies ist bei heutigen Tarifmodellen durchaus üblich. Nutzer:innen sind bei einer derartigen Drosselung aber zu informieren und können der Änderung auch

widersprechen. In diesem Fall wäre dann – wie im Vorabsatz beschrieben – eine Sperre der mobilen Datendienste bei Erreichen eines Betrags von 60 Euro einzurichten.

Wichtig!

Das beschriebene gesetzliche **Kostenlimit** gilt derzeit nur für mobiles Internet, **nicht jedoch für Telefonate und SMS**. Überschreiten Sie die in Ihrem Tarif inkludierten Freiminuten bzw. Freimengen, besteht auch keine Verpflichtung Ihres Betreibers zu einer Warnmeldung. Die meisten Anbieter bieten aber Möglichkeiten zur Einrichtung von persönlichen Kostenlimits auch für Telefonie und SMS an.

Darüber hinaus gibt es einige Möglichkeiten, sich **durch die Sperre einzelner Dienste** vor hohen Kosten zu **schützen**. Dabei werden von den Telekombetreibern unterschiedliche Sperrungen angeboten, wie **z.B. Sperrungen für Mehrwert- und Drittanbieterdienste** (sowohl bei Telefonie als auch für SMS) oder **Sperrungen für verbrauchsabhängig verrechnete Datendienste** (Internetnutzung). Die Einrichtung solcher Sperrungen für Verbraucher:innen muss von Betreibern einmal pro Jahr kostenlos ermöglicht werden.

Das Unternehmen hat mich gesperrt

Meist sehen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Telekommunikationsbetreibern vor, dass der **Dienst im Falle eines Zahlungsverzugs gesperrt** wird. Die AGB beinhalten oft auch weitere Fälle, die zu einer Sperrung berechtigen. Der Sperrung muss eine Mahnung mit einer Nachfrist von zwei Wochen vorausgehen.

Zu beachten ist dabei, dass die Telekommunikationsbetreiber in der Regel ein **Entgelt für die gänzliche Sperrung**, aber auch für die **Entsperrung** verlangen.

Tipp

Prüfen Sie bei einer Sperrung immer, ob Sie tatsächlich in Zahlungsverzug sind. Gibt es andere Gründe, die eine Sperrung rechtfertigen? Sollte die Sperrung zu Unrecht erfolgt sein, sollten Sie dagegen beim Telekommunikationsbetreiber Einspruch erheben.



Fahrt ins Ausland

Fast überall auf der Welt ist Telefonieren in Mobilfunknetzen möglich. Das ist natürlich praktisch, birgt aber unter Umständen die **Gefahr von hohen Telefonrechnungen**, da die zur Verrechnung gelangenden Entgelte um ein Vielfaches höher sein können als im Inland. Für die Frage der Kosten beim **Roaming im Ausland** – also der Nutzung von ausländischen Mobilfunknetzen – kommt es vor allem darauf an, ob man sich **innerhalb oder außerhalb der EU** befindet.

Für Verbraucher:innen ist vor allem bei der Nutzung des Mobiltelefons **außerhalb der EU besondere Vorsicht** geboten – man kann davon ausgehen, dass hier die Kosten fast immer wesentlich höher sind als im Inland. Im Tarif inkludierte Freimengen für Telefonie, SMS und Datendienste gelten außerhalb der EU meist nicht. Gerade die Nutzung von Datendiensten im außereuropäischen Ausland kann zu Rechnungsschocks führen, da es oftmals kaum möglich ist, den Überblick über den Datenverbrauch zu behalten. Informieren Sie sich vor einer Reise in Nicht-EU-Länder bei Ihrem Telefonbetreiber über die Kosten für Telefonie, SMS und Datenverbrauch im jeweiligen Zielland.

Tipp

Um hohe Roaming-Kosten zu verhindern, ist es empfehlenswert, vor einem Auslandsaufenthalt die **Roaming-Funktion** Ihres Mobiltelefons zu **deaktivieren**. Dies können Sie entweder bei Ihrem Betreiber veranlassen oder aber auch selbst – meist im Online-Kundenportal oder den Einstellungen Ihres Telefons – vornehmen.

Wenn Sie Ihr Mobiltelefon bei Reisen außerhalb der EU verwenden wollen, sollten Sie sich davor an Ihren Telekombetreiber wenden. Einige Anbieter bieten **spezielle Roamingpakete** an.

Beachtet werden sollte, dass auch die Rufumleitung zur **Sprachbox im Ausland** zu hohen Kosten führen kann. Es gibt hier unterschiedliche Einstellungsmöglichkeiten – fragen Sie dazu bei Ihrem Telekombetreiber nach.

Roaming in der EU

Seit 15. Juni 2017 gehören die Roamingzuschläge **innerhalb der EU** weitgehend der Vergangenheit an. Das bedeutet, dass für Telefonieren, SMS und Internetsurfen im EU-Ausland (sowie in Norwegen, Island und Liechtenstein) **in der Regel keine zusätzlichen Entgelte** mehr verrechnet werden dürfen. Von diesem sogenannten „**Roam like at home**“-Grundsatz gibt es jedoch **Ausnahmen**.

Unter bestimmten Bedingungen können weiterhin Roamingkosten anfallen. Beispielsweise können Anbieter einen Nachweis verlangen, dass Verbraucher:innen in jenem Land, in dem sie einen Mobilvertrag abschließen wollen, auch ihren Lebensmittelpunkt haben (z.B. Meldezettel). Wird dieser Nachweis nicht erbracht, können weiterhin Aufschläge verrechnet werden. Andere Ausnahmen vom „Roam like at home“-Grundsatz bestehen etwa bei Missbrauch oder zweckwidriger Nutzung. Auch darüber hinaus dürfen Anbieter innerhalb bestimmter Grenzen gewisse Limits für Datenroaming festlegen.

Jedenfalls muss der Anbieter seine Nutzer:innen informieren, bevor zusätzliche Kosten für Roaming verrechnet werden.

Zu beachten ist, dass Mobilfunkanbieter nicht verpflichtet sind, Roamingdienste anzubieten. Es gibt auch **Tarife, in denen Roaming nicht enthalten ist** und die daher nur im Inland verwendet werden können.

Telefonate von Österreich ins Ausland

Nicht von den **Roaming**-Regeln umfasst sind **Telefonate (bzw. SMS) von Österreich ins Ausland**. Welche Kosten für solche Telefonate/SMS anfallen, hängt von Ihrem Tarif ab – sehen Sie in den Entgeltbestimmungen nach, Auskunft erhalten Sie bei Ihrem Telekombetreiber.

Für Telefonate (bzw. SMS) von Österreich in andere EU-Staaten gelten jedoch Preisobergrenzen: Für Telefonate dürfen maximal 22,8 Cent pro Minute verrechnet werden, die Kosten pro SMS dürfen höchstens 7,2 Cent betragen.



Achtung – Mehrwertdienste!

Unter **Mehrwertdiensten** versteht man **kostenpflichtige Dienstleistungen**, die über die bloße Verbindungsleistung hinausgehen. Mehrwertdienste werden entweder telefonisch oder per SMS erbracht. Beispiele sind etwa Telefonhotlines für Nachrichten, Horoskope und Erotikdienste oder aber auch abonnierte Info-SMS zu aktuellen Wetterwerten. Das dafür zu zahlende Entgelt wird **mit der Telefonrechnung abgerechnet**.

Mehrwertdienste sind **an der verwendeten Vorwahl zu erkennen**. Aktuell werden dafür die **Vorwahlen 0810, 0820, 0821, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118** verwendet. Besondere Vorsicht ist dabei bei den besonders teuren 09er- sowie bei 118-Nummern geboten.

Die **Kosten für Mehrwertnummern** sind **unterschiedlich**. Über das konkrete Entgelt für einen Mehrwertdienst muss bei den teureren Mehrwertnummern in jeder Werbung und beim Anruf selbst, noch **bevor Kosten anfallen, informiert** werden (das gilt für die Vorwahlbereiche 0900, 0901, 0930, 0931 und 118).

In Österreich dürfen für Mehrwertdienste **maximal 3,64 Euro pro Minute** verrechnet werden. Anbieter sind verpflichtet, eine Verbindung zu einem Mehrwertdienst **nach 60 Minuten automatisch zu trennen** (bzw. bereits nach 30 Minuten, wenn mehr als 2,20 Euro pro Minute verrechnet werden). Wird nicht nach Minuten abgerechnet, sondern pro Ereignis (sogenannte „**Eventtarifierung**“), z.B. bei Auskunftsdiensten, bei „Televotings“ oder bei SMS-Infodiensten, so dürfen **bis zu 10 Euro pro „Event“** verlangt werden.

Wer Mehrwertdienste nicht in Anspruch nehmen will, kann sie zur Gänze **vom Telekombetreiber sperren lassen**. Auch eine teilweise Sperre nur bestimmter

Dienste bzw. Vorwahlbereiche ist möglich. Einmal jährlich ist diese **Sperre kostenlos**.

Es kommt vor, dass **Mehrwertnummern systematisch missbraucht werden**, indem z.B. mehr als die gesetzlich festgelegten Entgelte verrechnet werden. Die **Regulierungsbehörde RTR** kann in solchen Fällen die **Sperre einzelner Mehrwertnummern** anordnen. Außerdem kann die RTR Telekombetreibern auftragen, dass Verbraucher:innen **kein Entgelt zahlen** müssen bzw. dass bereits entrichtete Entgelte als Gutschrift bei der nächsten Rechnung zu berücksichtigen sind.

Tipp

Überprüfen Sie Ihre Rechnung regelmäßig. Reagieren Sie gleich, falls überraschende Dienste abgerechnet werden, die Sie nicht in Anspruch genommen haben. Machen Sie in diesem Fall einen schriftlichen **Rechnungseinspruch bei Ihrem Telekombetreiber** (siehe dazu unter „Bei der Rechnung stimmt was nicht!“).

Gerade mit nicht oder nicht bewusst bestellten **SMS-Abos** gibt es immer wieder Probleme. Sie können ein solches einfach durch Senden des Wortes „Stop“ oder „Stopp“ abbestellen.

Achtung – Ping-Anrufe!

Eine Methode um Verbraucher:innen in die Irre zu führen, sind sogenannte Ping-Anrufe.

Charakteristisch für diese Anrufe ist, dass das Telefon immer nur ganz kurz läutet und die **Verbraucher:innen** dadurch **zum Rückruf verleitet** werden. Die Anrufe kommen in der Regel aus dem Ausland und werden von Maschinen getätigt. So können in kürzester Zeit viele Personen „gepingt“ werden.

Wer so einen kurzen Anruf erhält, sieht im Anrufmenü seines Telefons eine lange ausländische Rufnummer, deren Beginn oftmals einer inländischen Vorwahl ähnelt. Wer zurückruft, wird meist durch unverständliche Ansagen eines Bandes davon abgehalten, schnell wieder aufzulegen. An den Kosten, die bei diesen Gesprächen entstehen, verdienen die Betrüger:innen. Ruft auch nur ein Teil der gepingten Personen zurück, lohnt es sich für diese bereits.

Tipps

Nicht abheben und nicht zurückrufen

Heben Sie bei unbekanntem Nummern mit Auslandsvorwahl nicht ab und tätigen Sie an diese Nummern keinen Rückruf.

Einschlägige Rufnummern sperren

Die meisten Smartphones können so eingestellt werden, dass Anrufe mit bestimmten Rufnummern unterdrückt werden. Falls Sie mehrmals von derselben Nummer angerufen werden, nutzen Sie die Möglichkeit der Einrichtung einer Sperre.

Meldestelle Rufnummernmissbrauch

Wenn Sie durch **Ping-Anrufe** oder **sonstige störende Anrufe** oder **SMS belästigt** werden, sollten Sie dies auch der **RTR** als der zentralen **Anlaufstelle für Rufnummernmissbrauch** mitteilen. Die RTR hat zu diesem Zweck eine eigene Meldestelle eingerichtet – das Meldeformular ist unter „**Meldestelle Rufnummernmissbrauch**“ in der **Rubrik Telekommunikation/Konsumentenservice** auf der **Webseite der RTR** abrufbar. Dort finden Sie auch **Informationen zu aktuellen Betrugs- und Belästigungsmaschen** im Telekombereich.

Die RTR ist auf Ihre Mithilfe bei der Bekämpfung von Rufnummernmissbrauch angewiesen. Neben ihrer Funktion als zentrale Meldestelle kann sie in Fällen von erheblichem Rufnummernmissbrauch auch **Verrechnungsverbote** für bestimmte Nummern anordnen oder die **Sperre betrügerisch genutzter Rufnummern** vorsehen.



Einkaufen mit dem Handy

Online-Käufe direkt mit dem Mobiltelefon sind aus dem Alltag vieler Verbraucher:innen heutzutage kaum noch wegzudenken. **So können kostenpflichtige Leistungen** wie z.B. Musik- oder Videodienste, Spiele, aber auch Tickets, Parkscheine, Apps und vieles mehr über das Mobiltelefon **gekauft und auch gleich auf einfache Weise bezahlt** werden. Die Einkäufe werden z.B. beim Web- oder Wap-Billing über die Telefonrechnung abgerechnet, oder aber über Ihr Bankkonto.

Das Gesetz sieht in diesem Zusammenhang zum Schutz der Verbraucher:innen zahlreiche **Informationspflichten** vor.

Unternehmen haben dafür zu sorgen, dass Verbraucher:innen **ausdrücklich bestätigen**, dass mit einer Bestellung eine **Zahlungspflicht** verbunden ist. Wenn Unternehmen in ihrem Online-Shop eine Schaltfläche („**Kaufbutton**“) verwenden, muss diese daher gut lesbar mit „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer vergleichbaren eindeutigen Formulierung beschriftet sein (z.B. „kaufen“). **Zusatz- bzw. Nebenleistungen** (z.B. Virenschutz, Versicherung) gelten nur dann als wirksam vereinbart, wenn Verbraucher:innen ausdrücklich zustimmen (z.B. Häkchen setzen).

Achtung bei In-App-Käufen

Problematisch sind Kauf- und Bezahlmöglichkeiten dann, wenn unseriöse Angebote über Handydisplays so gestaltet sind, dass für Verbraucher:innen gar **nicht erkennbar** ist, dass sie gerade einen **kostenpflichtigen Dienst bestellen**. „Einkäufe“ sind diesfalls nicht gültig vereinbart. Nicht selten gibt es hier dennoch **hohe Rechnungen**.

Sehr unerfreulich kann dies etwa für Eltern werden, die ihren Kindern ein Smartphone zur Nutzung überlassen und nicht wissen, dass damit – oft auch ohne spürbare Hürde wie der Eingabe eines Codes – eingekauft werden kann. Gerade diesen Umstand nützen unseriöse Spieleanbieter immer wieder aus. Es gibt zahlreiche Spiele, die es ermöglichen, aus einem kostenlosen Spiel heraus Einkäufe zur Spielverbesserung zu tätigen (z.B. einen stärkeren Motor bei einem Rennspiel).

Die Mobilfunkbetreiber bieten unterschiedliche **Sperrmöglichkeiten** an (Gesamt- oder Teilsperrungen für einzelne Bezahlungsfunktionen). Fallweise können Sie eine derartige Sperre auch selbst im Online-Kundenbereich Ihres Anbieters vornehmen.

Tipps

- Wenden Sie sich bei Fragen zu Sperrmöglichkeiten an Ihren Mobilfunkbetreiber.
- Prüfen Sie in Ihrem App-Store, ob für Bezahlungen das Erfordernis der Eingabe eines Codes voreingestellt werden kann.
- Prüfen Sie scheinbar kostenlose Dienste kritisch. Auch hinter Gewinnspielen oder Werbebanner verstecken sich oft kostenpflichtige Angebote.

- Falls auf Ihrer Handyrechnung nicht nachvollziehbare Käufe/ Abonnements aufscheinen, machen Sie einen Rechnungsein-spruch bei Ihrem Telekombetreiber.



Zahlungsschwierigkeiten

Ich kann meine Telekomrechnung nicht bezahlen

Immer mehr Menschen haben finanzielle Schwierigkeiten und sind nicht mehr oder nur kaum in der Lage, ihre Rechnungen zu bezahlen. Gründe dafür kann es viele geben. Wenn Sie merken, dass das Geld für die Deckung Ihrer laufenden Kosten nicht mehr reicht, sollten Sie auf keinen Fall den Kopf in den Sand stecken, sondern **aktiv nach einer Problemlösung suchen**.

Keinesfalls dürfen weitere Schulden entstehen, sonst droht die Gefahr einer Schuldenspirale, aus der man meist nicht mehr ohne fremde Hilfe herauskommt. Besonders wichtig ist es, den eigenen Lebensstil sowie den Zugang, den man zu Geld hat, kritisch zu überdenken. Einen ersten Schritt kann dabei oftmals eine **genaue Ausgabenplanung** darstellen.

Tipp

Schuldenberatungsstellen können bereits in frühen Phasen beginnender Ver- und Überschuldung eine wichtige Hilfe für betroffene Verbraucher:innen sein. Schrecken Sie nicht davor zurück, bei finanziellen Problemen bereits frühzeitig Unterstützung zu suchen. Nähere Informationen und insbesondere die Kontaktdaten regionaler Schuldenberatungsstellen in den Bundesländern finden Sie unter www.schuldenberatung.at.

Bei finanziellen Schwierigkeiten können auch die laufenden **Kosten für die Telefonrechnung** oder aber auch **offene Rückzahlungen für im Vertragspaket erhaltenen Handys** zum Problem werden. Auch in diesen Fällen sollten Sie jedenfalls verhindern, dass neue Schulden entstehen. Dabei kann es auch sinnvoll sein, Kontakt zum Telekomanbieter aufzunehmen und auf einen günstigeren Tarif oder eine Wertkarte zu wechseln. Auch hier können Schuldenberatungsstellen oftmals wichtige Hilfestellung leisten.

Telefonieren kann ich mir kaum leisten

Personen mit geringem Einkommen können einen staatlichen Zuschuss zu den Telefonkosten bekommen. Dieser Zuschuss kann nicht nur für ein Festnetztelefon verwendet werden, sondern auch bei bestimmten Handytarifen. Der „**Fernsprechentgeltzuschuss**“ ist – wie die Rundfunkgebührenbefreiung und die Ökostrombefreiung – **bei der Gebühren Info Service GmbH (GIS) zu beantragen** und wird erst dann wirksam, wenn der Bescheid der GIS dem Telekommunikationsunternehmen vorgelegt wird. Nähere Informationen dazu finden Sie auf der Webseite der GIS unter www.gis.at

Wie beende ich meinen Vertrag?

Die Modalitäten der Kündigung sind meist in den geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt. Zu beachten sind dabei vor allem die **Mindestvertragsdauer** und die **Kündigungsfristen**. Vor Ablauf der Mindestvertragsdauer ist eine vorzeitige Kündigung nur unter Zahlung aller Grundentgelte bis zum vereinbarten Vertragsende möglich.

Ein **außerordentliches Kündigungsrecht** gibt es im Fall einer nachteiligen Änderung der Geschäftsbedingungen oder Entgeltbestimmungen (siehe dazu unter „Wie bitte, mein Vertrag wird geändert?“).

Gesetzlich ist eine **Kündigungsfrist von einem Monat** vorgegeben. Längere Kündigungsfristen wären daher unzulässig. Eine – vor allem bei Tarifen, bei denen auch ein Mobiltelefon im Vertrag enthalten ist – vorgesehene **Mindestvertragsdauer darf maximal 24 Monate betragen**. Telekomanbieter müssen ihre Nutzer:innen **vor Ende einer Mindestvertragsdauer** über das bevorstehende Ende der vertraglichen Bindung sowie über die Möglichkeit der Vertragskündigung **informieren**. Dabei sind vom Anbieter auch **Informationen über mögliche Tarifalternativen** zu erteilen, wobei das Nutzerverhalten der konkreten Verbraucher:innen zu berücksichtigen ist.

Tipps

Wesentlich ist, dass die **Kündigungserklärung rechtzeitig** bei Ihrem Telekombetreiber einlangt.

Achten Sie auch darauf, in welcher **Form** die Kündigungserklärung abgegeben werden muss. Fast immer ist es erforderlich,

dass die Kündigung unterschrieben ist. Ein E-Mail ohne digitale Signatur genügt häufig nicht. Meist finden sich hierzu in den AGB nähere Vorgaben. Aus **Beweisgründen** empfehlen wir Ihnen, die Kündigungserklärung nachweislich an den Telekombetreiber zu senden (also z.B. per eingeschriebenem Brief).

Wohnsitzwechsel – was tun?

Immer wieder kam es in der Vergangenheit zu Verbraucherproblemen im Zusammenhang mit Umzügen. Gerade im modernen Ausbildungs- und Arbeitsleben ist zunehmend Flexibilität gefragt, Wohnsitzwechsel ohne lange Vorlaufzeit sind daher häufiger als noch vor einigen Jahren.

Das neue Telekommunikationsgesetz sieht ab Mai 2022 eine **verbesserte Rechtsposition für Verbraucher:innen** vor: Wechselt man seinen Wohnsitz und hat man einen Vertrag abgeschlossen, der zumindest einen **Internetzugangsdienst** beinhaltet, ist der Anbieter dazu verpflichtet, die **geschuldete Leistung auch am neuen Wohnort** zu erbringen. Dabei bleiben sowohl die ursprünglich vereinbarte Vertragslaufzeit als auch sonstige Vertragsinhalte unverändert. Für den mit dem Umzug verbundenen Aufwand darf der Anbieter ein **angemessenes Entgelt** verlangen, das aber nicht höher sein darf als jenes für die Aktivierung eines Neuanschlusses. Wird die **Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten**, dürfen Verbraucher:innen ihren Vertrag mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen – auch wenn eigentlich noch eine Mindestvertragsbindung besteht (**Sonderkündigungsrecht**).

Wertkarte nicht ausgenutzt

Wenn Sie einen Wertkartenvertrag kündigen, können Sie die **Auszahlung des Restguthabens** verlangen. Allerdings darf der Mobilfunkbetreiber bei der Auszahlung des Guthabens eine angemessene Verwaltungsgebühr einbehalten (diese Gebühr beträgt meist zwischen 15 und 20 Euro).

Macht mein Handy krank?

Immer wieder machen sich Verbraucher:innen Sorgen um die **gesundheitlichen Auswirkungen von Handys und Schnurlostelefonen**. Der „Wissenschaftliche Beirat Funk“ des für Telekommunikation zuständigen Ministeriums hat – bei Einhaltung der empfohlenen Grenzwerte – keinen Nachweis für eine Gefährdung der Gesundheit durch elektromagnetische Felder des Mobilfunks gefunden. Kritische Umweltmediziner:innen raten aus Vorsorgegründen dennoch zu einer möglichst weitgehenden **Minimierung der Strahlenbelastung**. Die größten Belastungen gehen dabei nicht von den großen Antennen der Basisstationen aus, sondern vom unmittelbaren Telefonieren mit dem Handy, vor allem bei schlechten Empfangsbedingungen und in abgeschlossenen Räumen. Über die Standorte der Mobilfunk- und Rundfunkstationen in Ihrer Umgebung können Sie sich im Senderkataster Austria informieren, der auf Initiative des zuständigen Telekommunikationsministeriums eingerichtet wurde (www.senderkataster.at).

Rechtliche Grundlagen

Rechtliche Grundlagen finden sich vor allem im **Telekommunikationsgesetz** (TKG 2021) und in den darauf basierenden **Verordnungen der Regulierungsbehörde RTR**, wie der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V 2009), der Kostenbeschränkungsverordnung (KostbeV) und der Mitteilungsverordnung (MitV) sowie im **Konsumentenschutzgesetz (KSchG)**. Abrufbar sind diese auf der Webseite der Regulierungsbehörde unter: www.rtr.at bzw. im Rechtsinformationssystem des Bundes unter: www.ris.bka.gv.at.

Die **Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)** hat eine wichtige Rolle bei der Regulierung des Marktes und der Herstellung von fairem Wettbewerb. Sie ist auch eine nach dem Bundesgesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten staatlich anerkannte Schlichtungsstelle. Die RTR wurde mit dem KommAustria-Gesetz (KOG) eingerichtet.

Wer hilft mir weiter?

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 - 0

E-Mail: mail@vki.at

www.vki.at

Bundesarbeitskammer für Arbeiter und Angestellte

Prinz Eugen Straße 20–22, 1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165 - 0

und Länderkammern für Arbeiter und Angestellte

www.arbeiterkammer.at

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)

Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien

RTR – Schlichtungsstelle

Telefon: +43 1 580 58 - 0

www.rtr.at

Bundesministerium für Landschaft, Regionen und Tourismus (BMLRT, zuständig für Telekommunikation)

Stubenring 1, 1010 Wien

Telefon: +43 1 711 00 - 0

E-Mail: service@bmlrt.gv.at

www.bmlrt.gv.at

GIS Gebühren Info Service GmbH

Postfach 1000, 1051 Wien

Telefon: 0810 00 10 80

E-Mail: kundenservice@gis.at

www.gis.at

Österreichische Datenschutzbehörde (DSB)

Barichgasse 40-42, 1030 Wien

Telefon: +43 1 52 152 - 0

E-Mail: dsb@dsb.gv.at

www.dsb.gv.at

Eine Liste aller Broschüren und Folder des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz finden Sie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice. Hier können Sie Broschüren und Folder downloaden und in Einzelfällen unter der Telefonnummer +43 1 711 00 - 86 25 25 sowie unter broschuerenservice.sozialministerium.at bestellen.

Weitere Informationen finden Sie auch auf www.konsumentenfragen.at.

konsumentenfragen.at

Alles Wissenswerte zum Thema Finanzbildung, Einkauf, Internetshoppen, Smartphone und Handy, Wohnen, Auto und vieles mehr auf: www.konsumentenfragen.at

– Das Konsumentenportal des Sozialministeriums.

Weitere Informationen finden Sie auch auf sozialministerium.at.