

Telefon und Internet

Was Konsumentinnen und Konsumenten wissen sollten



Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

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

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Coverbild: © istockphoto.com

Layout & Druck: BMASGK

Stand: April 2019

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 „BMASGK“ 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 BMASGK 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 Broschürenservice 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
Mein Gesprächsnachweis.....	8
Rechnung elektronisch oder in Papierform?.....	8
Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen.....	9
Ich bekomme kein Telefon	10
Die Telefonnummer möchte ich behalten	11
Kosten.....	12
Netzansagefunktion.....	13
Wie bitte, mein Vertrag wird geändert?	14
Bei der Rechnung stimmt was nicht!	15
Nie mehr als 60 Euro für mobile Datendienste	17
Ich will ein Kostenlimit!	18
Das Unternehmen hat mich gesperrt	19
Fahrt ins Ausland	20
Roaming in der EU.....	20
Achtung – Vorwahl 09!	22
Servicetelefonnummern	24

Achtung – Ping-Anrufel.....	24
Hoppla – mit dem Handy eingekauft.....	26
Achtung bei In-App-Käufen.....	27
Telefonieren kann ich mir kaum leisten.....	28
Wie beende ich meinen Vertrag?.....	29
Allgemeine Kündigungsfrist.....	29
Wertkarte nicht ausgenutzt.....	30
Macht mein Handy krank?.....	31
Rechtliche Grundlagen.....	32
Wer hilft mir weiter?.....	33

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 wohl noch nicht am Ende angelangt. So wird in Österreich gerade intensiv an der Vorbereitung zur Einführung der 5. Generation des mobilen Funknetzes gearbeitet (sogenannte 5G-Technologie). Dadurch soll die Geschwindigkeit des mobilen Internets um ein Vielfaches erhöht werden. Dieser kleine Ratgeber soll Ihnen helfen, das breite Feld der Telekommunikation 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 der **Handy-Tarifrechner** oder der **Festnetz- und VOIP-Rechner** (VOIP = Telefonieren über das Internet) der Bundesarbeitskammer. Diese Rechner schlagen den - Ihrem spezifischen Nutzungsverhalten entsprechend - günstigsten Tarif vor. Die Rechner sind unter <http://handy.arbeiterkammer.at> abrufbar.

Vergleichen Sie genau

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

Ein vermeintlich tolles Angebot kann bei genauem Überlegen dann doch recht teuer sein. Dies trifft beispielsweise auf Angebote für die neuesten Smartphones um €0,- zu, wenn bei langen Bindungsfristen (Mindestvertragsdauer) zugleich monatlich ein hohes Grundentgelt zu zahlen ist. 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 **Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (in der Folge RTR)** stellt für mobiles Internet ein nützliches Tool zur Verfügung: Unter www.netztest.at können Sie die Netzqualität testen. Es werden auch Hinweise gegeben, wie die Qualität des eigenen Anschlusses verbessert werden kann. 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 für Ihren Vertrag gültige Taktung finden Sie z. B. in den Entgeltbestimmungen.

Bei mobiler Telefonie ist heute meist die 60/60-Taktung zu finden (bei Festnetztelefonie oder bei der Nutzung teurer Mehrwertdienste werden zum Teil kürzere Taktungsintervalle angewandt). 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.

Mein Gesprächsnachweis

Es ist wichtig, Rechnungen genau zu kontrollieren. Allen Kundinnen und Kunden 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 Nutzerinnen und Nutzer über Beginn und Ende eines entgeltlichen Gesprächs bzw. einer Internetnutzung, über die Dauer einzelner Verbindungen sowie über deren jeweilige Kosten.

Meist ist der EEN **auf der Webseite** des Telekombetreibers **mit einem individuellen Code abrufbar**. Er kann jedoch auch in Papierform verlangt werden, wofür nichts extra verrechnet werden darf.

Rechnung elektronisch oder in Papierform?

Seit Dezember 2018 können Betreiber die **elektronische Rechnung** als vertraglichen Standard vorsehen. Konsumentinnen und Konsumenten 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.

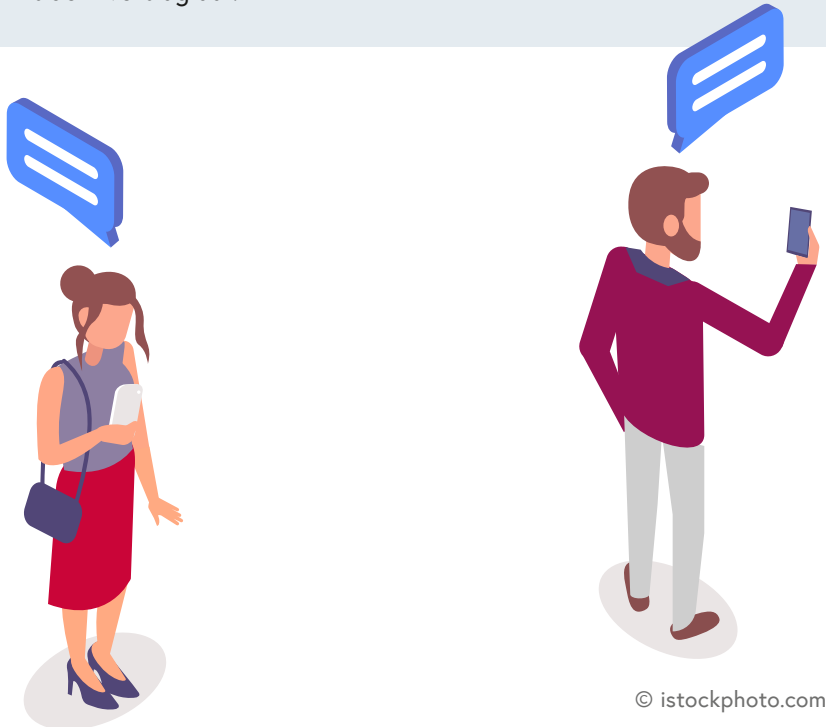
Die Rechnung wird in der Regel monatlich versandt. Oft erfolgt die Bezahlung automatisch durch Abbuchung vom Bankkonto. Die Rechnung sollte immer überprüft werden. Informationen dazu, wie bei einer unklaren Rechnung vorgegangen werden sollte, finden Sie im Kapitel „Bei der Rechnung stimmt was nicht!“.

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 und 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.



© istockphoto.com

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 Telekommunikationsbetreiber die Bonitätsauskunft über einen Wirtschaftsauskunftsdienst.

Der Telekommunikationsbetreiber ist zur Einholung von Bonitätsauskünften berechtigt, weil davon auszugehen ist, dass er ein berechtigtes Interesse an Ihrer Bonität hat. 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 Kundinnen und Kunden 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 2012).

Die Rufnummernmitnahme läuft wie folgt ab:

1. Einholung der Nummernübertragungsinformation

Zunächst ist die **Einholung einer** sogenannten **Nummernübertragungsinformation** notwendig (sogenannte NÜV-Information). Sie gibt den Kundinnen/Kunden Auskunft (unter anderem) über die verbleibende Vertragsdauer sowie über die Kosten, die mit der Portierung verbunden sind. Diese Information ist kostenpflichtig (max. €1,- inkl. USt.) und sowohl beim alten als auch beim neuen Betreiber erhältlich. Zu beachten ist, dass die NÜV-Information noch vor Ende des alten Vertrags eingeholt werden muss.

Der abgebende Mobilfunkbetreiber kann unter Umständen die Nummernmitnahme verweigern, etwa wenn die Rufnummer schon einer anderen Teilnehmerin/einem anderen Teilnehmer zugewiesen ist oder bereits ein Übertragungsprozess im Gange ist.

2. Antrag auf Rufnummernmitnahme

Der Antrag zur Rufnummernübertragung kann beim aufnehmenden Mobilfunkbetreiber erst ab Vorliegen der Nummernübertragungsinformation gestellt werden. Oftmals übernimmt der neue Betreiber auch die Einholung der NÜV-Information für Sie (siehe oben Punkt 1.).

3. Aktivierung im neuen Netz

Steht dem Antrag nichts entgegen, kann nun die **Rufnummer im neuen Netz aktiviert** werden. Dabei sollte der Dienst nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen sein.

Achtung!

Auch die gelungene Übertragung Ihrer Rufnummer bedeutet nicht, dass Ihr alter Vertrag automatisch gekündigt ist. Der alte und der neue Vertrag können auch parallel laufen.

Unbedingt zu beachten sind daher Kündigungsfristen und Mindestlaufzeiten, um zu vermeiden, dass Kosten aus zwei Verträgen anfallen.

Kosten

Für die Übertragung der Rufnummer dürfen max. € 9,- (inkl. USt.) **Portierungs-entgelt** verrechnet werden. In Summe kann die Rufnummernmitnahme somit bis zu € 10,- betragen (€ 1,- für die Einholung der Nummernübertragungsinformation + € 9,- für die Übertragung der Rufnummer).

Netzansagefunktion

Früher konnte aus der Vorwahl im Allgemeinen abgeleitet werden, welchen Mobilfunkbetreiber die/der Angerufene hat. Aufgrund der Möglichkeit, die Rufnummer bei einem Wechsel des Mobilfunkbetreibers 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 2003 (TKG 2003) gibt Telekommunikationsbetreibern die Möglichkeit, bei Einhaltung bestimmter Vorgaben **einseitig Änderungen bei Verträgen oder den Entgeltbestimmungen** vorzunehmen. Geplante Änderungen sind der Regulierungsbehörde RTR im Vorfeld anzuzeigen und entsprechend kundzumachen. Bei Änderungen, die für die Kundinnen und Kunden nicht ausschließlich begünstigend sind, hat die Kundmachung und Anzeige zwei Monate vor dem geplanten Inkrafttreten zu erfolgen.

Der **wesentliche Inhalt der geplanten Änderung** ist den Kundinnen und Kunden mindestens einen Monat 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.

Kann die Änderung für Sie **Nachteile** bedeuten, müssen Sie darauf hingewiesen werden, dass ein **außerordentliches Kündigungsrecht** besteht.

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 gesetzlich vorgeschriebenen Mitteilung zur geplanten Vertragsänderung. Vor allem soll den Kundinnen und Kunden damit auch ein zutreffendes Bild ihrer Rechtsposition vermittelt werden.

Besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht, kann der Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung **kostenlos gekündigt** werden. Ein Anspruch darauf, den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen weiterzuführen, besteht nicht.

Bei der Rechnung stimmt was nicht!

Gegen eine unklare Rechnung sollte jedenfalls **binnen drei Monaten** ab Erhalt **schriftlich Einspruch beim Telekombetreiber** erhoben werden. 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 Aufschiebung der Fälligkeit erst mit Bestätigung durch die RTR eintritt.



Fällt die Antwort des Telekombetreibers 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.

Nie mehr als 60 Euro für mobile Datendienste

Früher gab es vielfach Probleme mit **überraschend hohen Rechnungen** im Zusammenhang mit hohem **Datenverbrauch bei mobiler Internetnutzung**: Bei vielen Tarifen war ein bestimmtes Datenvolumen gratis oder relativ günstig inkludiert, nach dessen Überschreiten wurde der Datenverkehr jedoch unverhältnismäßig teuer. Rechnungen in Höhe von €1000,- und mehr waren folglich keine Seltenheit.

Um solche Probleme zu verhindern, hat die Regulierungsbehörde die **Kostenbeschränkungsverordnung** (KostbeV) erlassen. Seit Mai 2012 gilt daher Folgendes:

Bevor das im Handytarif inkludierte Datenvolumen aufgebraucht ist oder wenn bereits **€ 30,- Kosten (inkl. USt.) angefallen** sind, müssen Konsumentinnen und Konsumenten grundsätzlich eine **Warnmitteilung** (per SMS) erhalten.

Bei **Erreichen eines Betrages von € 60,- (inkl. USt.)** hat der Telekombetreiber 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 Telekombetreiber auch die **Bandbreitengeschwindigkeit drosseln** (auf 128 Kbit/s). Dies ist bei heutigen Tarifmodellen durchaus üblich. Kundinnen/Kunden 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,- (inkl. USt.) einzurichten.

Wichtig!

Das beschriebene gesetzliche **Kostenlimit** gilt 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.

Ich will ein Kostenlimit!

Überhöhte Rechnungen sind häufig Anlass von Beschwerden. Besonders problematisch sind sie bei Kindern und Jugendlichen. Nicht selten sind sie sogar ein Grund für Verschuldung.

Dabei gibt es einige Möglichkeiten, sich bereits im Vorfeld **durch die Sperre** einzelner Dienste dagegen zu **schützen**.

Es gibt **unterschiedliche Sperren**, wie z.B. Sperren für Mehrwertdienste (sowohl bei Telefonie als auch für SMS) oder Sperren für verbrauchsabhängig verrechnete Datendienste (Internetnutzung). Das Bereitstellen dieser Sperren für Kundinnen und Kunden, die dies wünschen, ist für Telekombetreiber gesetzlich verpflichtend und einmal jährlich kostenlos.

Daneben bieten Telekombetreiber einzelne Sperren auch freiwillig an, wie z.B. Sperren für Bezahldienste.

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 sind. Weitere wichtige Details zu diesem Thema erfahren Sie auf der Webseite der RTR.

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 Kundinnen/Kunden 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 durch Kundinnen/Kunden. Auch darüber hinaus dürfen Anbieter innerhalb bestimmter Grenzen gewisse Limits für Datenroaming festlegen.

Jedenfalls muss der Anbieter seine Kundinnen/Kunden informieren, bevor zusätzliche Kosten für Roaming verrechnet werden.

Eine Beschreibung der seit 15. Juni 2017 geltenden europäischen Roaming-Regeln sowie insbesondere eine ausführliche Erklärung der Ausnahmen vom „Roam like at home“-Grundsatz können Sie auf der Webseite der RTR finden.

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

Tipp

Beachtet werden sollte, dass auch die **Sprachbox im Ausland** kosten kann; und zwar sowohl das Hinterlassen einer Nachricht auf der Sprachbox als auch das Abhören von Nachrichten. Um Kosten zu sparen, gibt es unterschiedliche Einstellungsmöglichkeiten. Fragen Sie dazu Ihren Telekombetreiber oder schlagen Sie in der Betriebsanleitung Ihres Handys nach. Weitere Infos finden Sie auf der Webseite der RTR.

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.

Ab 15. Mai 2019 werden jedoch **für Telefonate (bzw. SMS) von Österreich in andere EU-Staaten Preisobergrenzen** gelten: Für Telefonate dürfen dann nur mehr maximal 22,8 Cent pro Minute verrechnet werden, die Kosten pro SMS dürfen höchstens 7,2 Cent betragen.

Achtung – Vorwahl 09!

Mehrwertdienste werden entweder telefonisch oder per SMS erbracht und sind in der Regel an den mit „09“ beginnenden Nummern zu erkennen.

Kundinnen und Kunden zahlen dabei ein **erhöhtes Telefonentgelt, das die über das Telefon erbrachte Leistung mitabdeckt**. Informationsdienste, Horoskop, Erotikdienste und vieles mehr werden so angeboten und bezahlt. Es gibt auch Dienste, die mit einer Mehrwert-SMS erbracht werden. Ein Beispiel dafür ist ein mit einer 09er-Nummer abonnierter Wetterdienst, der Ihnen regelmäßig aktuelle Wetterwerte schickt.

Tipp

Immer wieder gibt es Probleme mit nicht oder nicht bewusst bestellten **SMS-Abos**. Ein solches SMS-Abo können Sie durch Senden des Wortes „Stop“ oder „Stopp“ abbestellen.

Die **Kosten für 09-Nummern** sind **unterschiedlich**. Über das konkrete Entgelt für einen Mehrwertdienst muss in jeder Werbung und beim Anruf selbst, noch **bevor Kosten anfallen, informiert** werden.

In Österreich dürfen dabei **maximal € 3,64 pro Minute** (inkl. USt.) verrechnet werden. Wird nicht nach Minuten abgerechnet, sondern pro Ereignis („Event“), z. B. bei Auskunftsdiensten, beim „Televoting“ oder bei SMS-Diensten, so dürfen **bis zu € 10,- pro „Event“** (inkl. USt.) verlangt werden.

Wer Mehrwertdienste nicht in Anspruch nehmen will, kann sie zur Gänze vom Telekombetreiber sperren lassen. Auch eine teilweise Sperre (vor allem hinsichtlich der sogenannten „Erotikdienste“, die mit 0930 beginnen) 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 kann den Telekombetreibern in diesen Fällen mit Bescheid die Auszahlung der eingehobenen Entgelte an den Mehrwertnummernbetreiber für maximal drei Monate untersagen. Außerdem kann die RTR anordnen, dass Verbraucherinnen/Verbraucher kein Entgelt zahlen müssen bzw. dass bereits entrichtete Entgelte als Gutschrift bei der nächsten Rechnung zu berücksichtigen sind.

Weitere Informationen zum Thema Mehrwertdienste, insbesondere auch dazu, was sie bei deren Missbrauch tun können, finden Sie auf der Webseite der RTR unter www.rtr.at/beschwerden.

Tipp

Überprüfen Sie Ihre Rechnung regelmäßig. Reagieren Sie gleich, falls überraschende Dienste abgerechnet werden. Machen Sie in diesem Fall einen schriftlichen Rechnungseinspruch beim Telekombetreiber.

Servicetelefonnummern

Wenn Unternehmen eine **Servicetelefonnummer in Zusammenhang mit abgeschlossenen Verträgen** einrichten, so muss diese zwar nicht kostenlos sein, darf aber **keine Mehrwertnummer** sein. Zulässig wären etwa geografische Rufnummern zum Ortstarif. Dies gilt nur für Hotlines zu bereits abgeschlossenen Verträgen, also etwa bei Hotlines für Nachfragen zum Vertragsinhalt, zur Beanstandung einer Rechnung oder zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.

Achtung – Ping-Anrufe!

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

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

Wer so einen kurzen Anruf erhält, sieht im Anrufmenü seines Telefons eine lange ausländische Rufnummer, die manchmal auch am Beginn 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. Ruft auch nur ein Teil der gepingten Personen zurück, lohnt es sich für diese bereits.



© istockphoto.com



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 belästigt werden, sollten Sie dies auch der von der RTR eingerichteten Meldestelle Rufnummernmissbrauch mitteilen (das Meldeformular ist in der Rubrik Telekommunikation/Konsumentenservice auf der Webseite der RTR abrufbar). Die RTR ist auf Ihre Mithilfe bei der Bekämpfung von Rufnummernmissbrauch angewiesen.

Hoppla – mit dem Handy eingekauft

In Zusammenarbeit zwischen Mobilfunkbetreibern und Unternehmen, die Konsumentinnen/Konsumenten Dienstleistungen anbieten, entstehen zurzeit viele neue Möglichkeiten des Bezahls über das Handy.

So können kostenpflichtige Leistungen wie z. B. Musik, Klingeltöne, Spiele, aber auch Tickets, Parkscheine, Apps und vieles mehr über das Mobiltelefon **gekauft und auch gleich auf einfache Weise bezahlt** werden.

Der Gesetzgeber sieht in diesem Zusammenhang zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher zahlreiche **Informationspflichten** vor.

Unternehmen haben auch dafür zu sorgen, dass Konsumentinnen und Konsumenten **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 Verbraucherinnen/Verbraucher ausdrücklich zustimmen (z. B. Häkchen setzen).

Die Einkäufe werden z. B. beim Web- oder Wap-Billing über die Telefonrechnung abgerechnet, oder aber über Ihr Bankkonto.

Achtung bei In-App-Käufen

Problematisch sind Kauf- und Bezahlmöglichkeiten dann, wenn unseriöse Angebote über Handydisplays so gestaltet sind, dass den Konsumentinnen und Konsumenten gar **nicht bewusst** wird, 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 Bezahlfunktionen). Fallweise kann eine derartige Sperre auch online im Benutzerbereich des Betreibers selbst vorgenommen werden.



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 Werbebannern verstecken sich oft kostenpflichtige Angebote.
- Falls auf Ihrer Rechnung nicht nachvollziehbare Käufe/Abonnements aufscheinen, machen Sie einen Rechnungseinspruch bei Ihrem Telekombetreiber.

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 „**Fernsprechtgeltzuschuss**“ 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.

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.

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

Allgemeine Kündigungsfrist

Für Verträge, die ab dem 26. Februar 2016 geschlossen worden sind, gilt generell eine **Kündigungsfrist von einem Monat**. Dabei wird die Kündigung mit Ende des auf die Kündigungserklärung folgenden Monats wirksam. Das bedeutet, dass eine Kündigung unter Umständen auch erst nach zwei Monaten wirksam wird.

Beispiel:

Eine Kundin hat einen Vertrag mit Mindestbindung bis 30.6. und es gilt die zuvor erwähnte gesetzliche Kündigungsfrist von einem Monat. Um den Vertrag zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu beenden, muss dem Unternehmen die Kündigung spätestens am 31.5. zugegangen sein. Kündigt sie etwa am 2.6., dann wird die Kündigung erst am 31.7. wirksam.

Für Verträge, die noch vor dem 26. Februar 2016 geschlossen wurden, gibt es keine gesetzliche Regelung. Oftmals war eine Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende des Monats üblich.

Tipps

Wesentlich ist daher, 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).

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,-).



Macht mein Handy krank?

Immer wieder machen sich Konsumentinnen und Konsumenten Sorgen um die **gesundheitlichen Auswirkungen von Handys und Schnurlostelefonen**. Der „Wissenschaftliche Beirat Funk“ des Verkehrsministeriums hat – bei Einhaltung der empfohlenen Grenzwerte – keinen Nachweis für eine Gefährdung der Gesundheit durch elektromagnetische Felder des Mobilfunks gefunden. Kritische Umweltmedizinerinnen und -mediziner 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 Verkehrsministeriums eingerichtet wurde (www.senderkataster.at).

Rechtliche Grundlagen

Rechtliche Grundlagen finden sich im **Telekommunikationsgesetz** (TKG 2003) und in den darauf basierenden **Verordnungen**, wie der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung (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/de/tk/Recht 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 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 58 888

E-Mail: rtr@rtr.at

www.rtr.at

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT, zuständig für Telekommunikation)

Radetzkystraße 2, 1030 Wien

Telefon: +43 1 711 62 65 0

E-Mail: servicebuero@bmvit.gv.at

www.bmvit.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

ARGE DATEN Österreichische Gesellschaft für Datenschutz

Redtenbachergasse 20, 1160 Wien

Telefon: +43 1 53 20 974

E-Mail: info@argedaten.at

www.argedaten.at

Eine Liste aller Broschüren und Folder des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz finden Sie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice. Hier können Sie Broschüren und Folder downloaden und in Einzelfällen auch bestellen. Eine Bestellung ist ebenfalls per E-Mail an broschuerenservice@sozialministerium.at möglich.

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

