



TELEFONIEREN UND INTERNET HITPARADE DER GRÖSSTEN ÄRGERNISSE

Daniela Zimmer

Die wichtigsten Ergebnisse

2009 wandten sich rund 75.000 KonsumentInnen an die Arbeiterkammern, weil sie Probleme mit Telekom-, Internet-, PC- bzw (Kabel-)TV-Angeboten hatten oder auf eine „Internetabzocke“-Webseite hereingefallen sind. Auch die Telekomaufsichtsbehörde RTR, die eine Schlichtungsstelle für Streitfälle zwischen Konsumenten und Telekom-, Internet- und Kabel-TV-Anbietern anbietet, wurde stark in Anspruch genommen: rund 4300 Beschwerden wurden 2009 bearbeitet.

Zusammengefasst lösen folgende Problembereiche häufig den Unmut der KonsumentInnen aus:

1. **Verwirrende Vielfalt bei Tarifen und Produkten:** KonsumentInnen fällt es nach wie vor schwer, den Überblick über den sich laufend ändernden Markt zu behalten.
2. **Irreführende Werbesprüche:** unlautere Mobilfunkwerbung lässt Konsumenten in Kostenfallen tappen.
3. **Aggressive Vertriebspraktiken:** Unerwünschtes Telefonmarketing ist eine Belästigung und mündet nicht selten in aufgedrängte Verträge
4. **unerwartet hohe Rechnungen** durch Verlust des Überblicks im Tarifdschungel und Überschreiten von Internet-Breitbandpauschalen
5. **Änderung von Geschäftsbedingungen und Entgelten:** Informationspflichten über Änderungen der Nutzungsbedingungen im laufenden Vertragsverhältnis erfüllen Anbieter oft nachlässig – die Folge: Konsumenten übersehen Kündigungsmöglichkeiten. Manche Geschäftsklauseln hielten einer rechtlichen Prüfung nicht stand.

6. **Rechnungszugang:** Anbieter schätzen Kunden, die sich ihre Rechnungen selbst im Internet herunterladen. Viele KonsumentInnen wollen aber die Vorteile des postalischen Rechnungsversands nicht missen – das kann bei Standardrechnungen Zusatzkosten bedeuten.
7. **Lange Vertragsbindung - kostspielige vorzeitige Vertragskündigung:** Kunden, die sich aus langen Vertragsbindungen vorzeitig lösen wollen, sind mit hohen Restentgeltzahlungen konfrontiert.
8. **Zahlungsverzug und Verschuldung:** Konsumenten überschätzen manchmal ihre Zahlungskraft oder geraten unvorhergesehen in Zahlungsnot. Betroffen sind allzu oft junge Handynutzer. Beanstandet wird das geringe Entgegenkommen der Anbieter (zB kaum Zugeständnisse der Anbieter in Form von Ratenvereinbarungen).
9. **Registrierung auf Internetabzocke-Webseiten:** Vermeintlich gratis nutzbare Webseiteninhalte oder kostenlos herunterladbare Programme erweisen sich nach namentlicher Registrierung der Nutzer als teure Abo-Fallen.

Für die AK-Konsumentenschützer ein Anlass, mehr Schutz für Telekom- und Internetkunden zu fordern:

Stopp für unerbetene Werbeanrufe

Telefonwerbung ohne Zustimmung des Anschlussinhabers ist nach geltendem Recht verboten, allerdings beachten viele Anbieter dieses Verbot nicht. Da sich viele Betroffene über unerwünschtes Telefonmarketing als zunehmende Belästigung beklagen, reichen die derzeitigen Schutzmaßnahmen offenkundig nicht aus und sind zu erweitern:

- **Schutz vor unterschobenen Verträgen:** Verträge, die im Rahmen von Werbeanrufen geschlossen wurden, zu denen der Anschlussinhaber vorab keine Zustimmung gegeben hat, sollen unwirksam sein (es sei denn, der Verbraucher bestätigt den Vertrag nachträglich schriftlich). Eine Vereinbarung darüber gibt es im Regierungsübereinkommen - sie sollte rasch umgesetzt werden.
- **Umstellung von Dauerschuldverhältnissen von einem auf anderen Anbieter nur schriftlich:** Wird der Anbieter über telefonische Anbahnung gewechselt, so soll die Übertragung des Anschlusses auf den neuen Anbieter (Betreibervorauswahl, Entbündelung) des Nachweises eines schriftlichen Vertragsabschlusses bedürfen.
- **Strenge Anforderungen an die Zustimmung zur Telefonwerbung**
 - Schriftform oder aktiver Schritt im Internet (Ankreuzen) statt versteckte Datennutzungsklauseln im Kleingedruckten;
 - In den Zustimmungserklärungen genaue Angabe der begünstigten Firmen
 - Anbieter dürfen die Bereitstellung ihrer Dienste nicht von einer Zustimmung zur Telefonwerbung abhängig machen (Koppelungsverbot)

- **Verbot von anonymisierten Anrufen durch Unternehmen und Institutionen:** Nur private Anrufer sollen ihre Rufnummer unterdrücken dürfen. Unternehmen, Organisationen und Behörden sollen ihre Telefonnummer anzeigen müssen, wenn sie anrufen. Eine Fälschung der mit gesendeten Rufnummerninfo ist untersagt (Anrufer müssen durch Rückrufmöglichkeit ansprechbar bzw im Falle einer Anzeige wegen Cold Callings identifizierbar sein). Telekomunternehmen sollen für die Rufnummernanzeige kein zusätzliches Entgelt verlangen dürfen.

Bessere Kostenkontrolle bei Internettarifen mit im Grundpreis inkludierten Datenvolumen

Vor allem bei mobilen Internetprodukten ist im monatlichen Grundpreis ein bestimmtes Datentransfervolumen enthalten. Darüber hinaus wird mengenabhängig verrechnet. Die Preise für den Mehrverbrauch von Megabytes betragen oft ein Vielfaches vom Preis für das Megabyte innerhalb der Pauschale. Die Folgen einer Überschreitung sind oft überraschend hohe Kosten für den Mehrverbrauch. Die Mehrverbrauchspreise sollten sich zunächst in einem angemessenen Verhältnis zum Preis innerhalb der Pauschale bewegen. Gefährdet sind vor allem Verbraucher, die den Datenverbrauch bei ihrem Anbieter nicht gut nachvollziehen können. Die Anbieter ermöglichen ihren Kunden zwar, ihren Verbrauch über passwortgeschützte Internetseiten abzurufen. Die Seiten geben allerdings nicht immer den aktuellen Verbrauchsstand wieder.

Die EU-Kommission hat mit Verordnung 544/2009 Anbieter zu mehr Transparenz beim Datenroaming im EU-Raum verpflichtet. Der Schutz außerhalb der Grenzen sollte nicht geringer als in Österreich sein. Deshalb sollte das Telekomgesetz Betreiber dazu verpflichten,

- knapp vor dem Ausschöpfen der inkludierten Datenmenge ihre Kunden (zB durch Warn-SMS, Mail, Pop-Up) darüber zu informieren und zu welchen Kosten außerhalb der Pauschale gesurft werden kann.
- ein kostenloses Sperrservice ab Erreichen eines individuell festlegbaren Höchstbetrages anzubieten Der Kunde ist darüber zu informieren, wie er den Dienst bei Bedarf fortsetzen kann.
- Internetabfragetools in knappen Intervallen zu aktualisieren.

Weitere Anliegen sind

- **Gesetzliche Taktungsgrenzen:** Eineinhalb Minuten Gesprächsaufbaukosten sind zuviel. Was für Roaminganrufe bereits aufgrund einer EU-Verordnung gilt, sollte auch innerhalb Österreichs Standard werden: Anrufe sind – abgesehen von einer Mindestgesprächsdauer von höchstens 30 Sekunden - grundsätzlich sekundengenau zu verrechnen.
- **Überblick über die Gesamtkosten:** Anbieter sollten vor Vertragsabschluss die Gesamtkosten über die Mindestvertragsdauer gerechnet angeben müssen.
- **Anbieterpflicht, die wichtigsten Tarifinformationen in übersichtlicher Form bei Vertragsabschluss auszuhändigen:** Nur so ist sicher, dass Verbraucher über Werbeslogans hinaus auch über wichtige Preisdetails (bspw Internet-Mehrtransferkosten) Bescheid wissen oder dass manche Anrufe (zB oft Rufe zu

05x-Nummern) nicht in die Freiminutenkontingente fallen usw.. Eine mühsame Internetsuche ist den KonsumentInnen nicht zumutbar.

- **Anspruch auf eine kostenlose Papierstandardrechnung:** Rechnungskontrollen sind mühsam genug, vor allem seitdem Anbieter Kunden immer öfter auf eine Einsicht ihrer Rechnung im Internet verweisen und für den Postversand Kosten verrechnen. Die postalisch versandte Standardrechnung sollte - wie derzeit schon der Einzelgesprächsnachweis - kostenfrei sein.
- **Formvorschriften für die Verständigung der Kunden im Falle von nachteiligen Änderungen der Geschäftsbedingungen:** es sollte etwa klargestellt sein, dass Infos ausschließlich per SMS oder Mail nicht ausreichend sind.
- Im Konsumentenschutzgesetz sollte verankert werden, dass auch **Telekomverträge - wie derzeit schon andere Verträge über wiederkehrende Leistungen - nach spätestens einem Jahr beendet werden können (ohne Restentgeltzahlung).**
- **Schlechte Verbindungslage:** KonsumentInnen benötigen als Schutz vor unerfüllten/unerfüllbaren Erwartungen punkto Verbindungsqualität am Wohnort **unverbindliche Testmöglichkeiten**, auf die die Anbieter auch aktiv hinweisen sollten. Im Falle wesentlicher Leistungsmängel sollten die Anbieter unbürokratisch **Gewährleistungsansprüche** (Preisminderung, Wandlung) anerkennen.

Im Detail

1. Verwirrende Vielfalt bei Produkten und Diensten

KonsumentInnen haben große Mühe, alle Entwicklungen im Auge zu behalten. Kein Wunder: ständig kommen neue Technologien, Dienstformen, noch phantasievollere Tarif- und Kombiangebote, neue Geräte bzw Gerätefeatures auf den Markt. Viele haben längst den Überblick über Nutzungsbedingungen, Installationsvoraussetzungen und mit der Nutzung eventuell verbundenen Kosten- und Sicherheitsrisiken verloren. Produkte sind nicht nur vielfältig, sondern oft auch unübersichtlich gestaltet und miteinander schwer vergleichbar.

- **Es werden immer mehr Tarifmodelle angeboten:** Die Tarifmodelle am Mobilfunkmarkt haben sich für Privatkunden gegenüber dem Vorjahr noch weiter ausdifferenziert. Aktuell behält die AK in ihren monatlichen Tarifierhebungen im Auge:

Mobilfunk: 67 Vertrags- und Wertkartentarifmodelle **(2008: 50)**

Internet: 87 Breitbandangebote **(2008: 88)**

Festnetz: 34 Tarifmodelle **(2008:29)**

- **Geringe Tarifkontinuität:** Die Produktbezeichnungen ändern sich laufend. Nicht nur befristete Aktionsangebote auch Standardprodukte haben eine geringe „Haltbarkeit“. Eine AK-Erhebung aus 2008 zeigte zB, dass kein einziger, der

untersuchten Privatkundentarif von 2004 bis Ende 2007 fortgeführt worden ist. Bestehende Verträge werden meist zum vereinbarten Tarif weitergeführt, auch wenn keine Neuanmeldungen mehr möglich sind.

- **Tarife mit inkludierten Minuten- oder Datenpaketen:** Telefon- und Internettarife mit inkludierten „Freiminuten“ bzw. Datenpauschalen lassen sich schwer miteinander vergleichen und tragen zur Unübersichtlichkeit bei. Hatten diese „Freiminuten“ zunächst für alle Netze Gültigkeit, gibt es inzwischen unterschiedlichste „Gültigkeits“-Varianten (eigenes Netz mit oder ohne Mobilboxabfragen und/oder Festnetz und/oder Fremdnetze und/oder SMS). Hinzu kommt oft eine nochmalige Differenzierung der Fremdnetze. So kann manchmal ein bestimmtes Fremdnetz ausgewählt werden oder die Freiminuten gelten für alle Fremdnetze ausgenommen einem bestimmten Fremdnetz.
- **Immer länger gebunden:** Lange Zeit waren Mindestvertragslaufzeiten von 12 Monaten die Regel. Nach einer Phase mit häufig 18-monatigen Verträgen hat sich inzwischen die standardmäßige Vertragsbindedauer auf 24 Monate verdoppelt. Orange brachte gegen Ende 2009 sogar sechs Tarife mit **36-monatiger Bindedauer** auf den Markt (jeder dieser Tarife ist auch mit 12- und 24-monatiger Vertragsdauer zu jeweils höheren Grundentgelten erhältlich). KonsumentInnen können durch dieses Wechselhemmnis nicht von Preissenkungen bzw. neuen Vertragsangeboten in diesem Zeitraum profitieren. Bestandskunden haben in der Regel wenig Verständnis, für exakt dasselbe Produkt mehr zu zahlen als Neukunden.
- **Taktung:** Die Verrechnungstaktung verschleiert oft die wahren Kosten eines Anrufes und erschwert Tarifvergleiche. Waren früher halbsminütige Intervalle (30/30) üblich, sind mittlerweile Taktungen lange und uneinheitlich: 60/1, 60/30, 60/60, 90/60. Diese österreichische Entwicklung entspricht nicht mehr dem europäischen Trend: Die EU-Kommission hat in ihrer **Roaming-Verordnung** 544 aus 2009 festgelegt, dass Mobilfunkanbieter an- und abgehende Roaminganrufe **grundsätzlich sekundengenau** verrechnen müssen. Bei abgehenden Anrufen dürfen die Anbieter eine Mindestgesprächsdauer von höchstens 30 Sekunden verrechnen.

2. Werbetricks und flotte aber irreführende Werbesprüche

Bei intransparenter Werbung für Handy-Tarife verliert der Verbraucher leicht den Blick aufs Wesentliche und gerät in Kostenfallen. Mobilfunkanbieter suggerieren mit ihren Werbeslogans oft sagenhaft günstige Tarife. Das zeigt Wirkung: dem flüchtigen Betrachter bleiben meist 0-Cent-Versprechen in Erinnerung.

- **Das Wesentliche steht in den Fußnoten:** Sensationelle Günstigkeit ist der bestimmende Eindruck beim oberflächlichen Blick auf Handywerbung: „0 Cent, unlimitiert, grenzenlos...“ Was den Verbraucher im Detail wirklich erwartet, steht im Kleingedruckten. Die Fußnoten enthalten wichtige Details, die KonsumentInnen nicht übersehen dürfen, wenn sie Vor- und Nachteile einer Kaufentscheidung abwägen wollen: bspw. die zeitliche Gültigkeit des Angebots, Beschränkung auf Neuanmeldungen oder nur bestimmte Tarife, Taktung, Freiminutenanteile und

Ausnahmen, Mindestvertragsdauer, Befristung von Vergünstigungen und viele weitere Nutzungsbedingungen und Ausnahmen.

- **Auf die Größe kommt's an:** Die Blickfangwerbung springt KonsumentInnen mit Buchstaben bis zu 11 cm ins Auge. Die Schriftgröße des Kleingedruckten macht dagegen im Extremfall nur 1% der Buchstabengröße der Kernwerbung aus: die Schriftgröße der Fußnoten beträgt nämlich meist gerade 1 bis 2 mm.
- **Teure 0-Euro Handys:** Oft (in fünf von neun im Dezember 2009 untersuchten Printwerbungen) gibt es Handys um 0 bis 3 Euro nur, wenn man teure Zusatzpakete über die gesamte Mindestvertragsdauer mitbestellt. Im ungünstigsten (untersuchten) Fall berappt man über die Vertragsdauer zusätzliche 360 Euro, um das Endgerät „geschenkt“ zu bekommen. Wer auf die Pakete verzichtet, ist mit einem wesentlich höheren Endgerätepreis konfrontiert. Erhellende Angaben über die Paketkosten und alternativen höheren Endgerätepreise finden sich meist nur im Internet.
- **Schweigsamkeit:** Weitere in der Werbung gern verschwiegene Details: Das (beinahe) Gratis-Handy bei Erstanmeldung kostet oft zumindest rund 50 Euro, weil Aktivierungskosten hinzukommen oder es gibt das Handy nicht in Kombination mit den niedrigsten Grundentgelten.

Flotte aber unzulässige Werbesprüche

Aussagekräftig ist die plakative Blickfangwerbung selten – nur die attraktiven Teile eines Tarif werden hervorgehoben, unattraktive Einschränkungen finden sich im Kleingedruckten. Manchmal aber nicht einmal das, wie zwei von AK bzw VKI erzielte Unterlassungsurteile wegen unlauterem Wettbewerb zeigen:

- **Kunden dürfen nicht mit dem unrichtigen Eindruck von grenzenloser Kostenfreiheit gelockt werden**

Orange warb im Vorjahr mit der Botschaft **“Für alle, die keine Grenzen kennen. Hallo Europa 0 - 0 Cent österreichweit und in die gesamte EU Euro 25,- Grundgebühr.“** Weitere Details blieb der Anbieter den Konsumenten in der Werbung schuldig – er verwies nur auf seine Homepage mit mehr Informationen. Die AK klagte und bekam vom OLG Wien Recht. Die Entscheidung ist rechtskräftig.

Der Werbeslogan suggerierte, dass der Tarif sich nur aus einer Grundgebühr bei gleichzeitiger Befreiung von den Gesprächsentgelten zusammensetzt. Tatsächlich fand der aufmerksame Leser im Kleingedruckten im Internet, dass ab einer bestimmten Gesprächsdauer (je nach Anrufziel 1000 bzw 4000 Minuten im Monat) sehr wohl zeitabhängig verrechnet wird.

Das Gericht befand: Durch die Koppelung von beträchtlichem Grundentgelt mit blickfangartigen Hinweisen wie „0 Cent“ bzw „für alle die keinen Grenzen kennen“ entstände beim Konsumenten der unrichtige Eindruck, er brauche nur 25 Euro zu bezahlen, um ohne weitere Kosten telefonieren zu können. Tatsächlich aber gilt das bei Telefonaten in Österreich und in die EU nur für monatlich 1000 Freiminuten (die nach durchschnittlich einer halben Gesprächsstunde täglich bereits aufgebraucht sind). Für Werbende gibt es zwar keine allgemeine Pflicht, dass Werbeaussagen vollständig sein müssen, der Gesamteindruck müsse aber stimmen. Eine Vervollständigung des

Kerns des Angebots wäre leicht gewesen, so das Gericht, ein Hinweis auf die Homepage deshalb nicht ausreichend.

- **Anschein eines unbegrenzten Angebots**

„**Alle Gespräche. Alle Netze. Ein Preis. Nur 25 € im Monat!**“ – T-Mobiles Werbeslogan für den Fairplay -Tarif erwecke den Eindruck, es seien nur eine Grundgebühr aber keine Gesprächsgebühren zu bezahlen. Tatsächlich sind Nutzer von den Gesprächsgebühren nur bis zu einer bestimmten Gesprächsdauer, etwa 1000 Minuten im Monat, befreit. Darüber hinausgehende Telefonate werden zeitabhängig verrechnet. Ähnliches gelte für den Datentarif „Fairclick“. Auch hier werde der unrichtige Eindruck erweckt, der Tarif bestehe nur aus einer Grundgebühr für ein unbegrenztes Datenvolumen: „**Du surfst völlig entfesselt. Klick soviel Du willst. Alle Seiten. Alle Klicks. Zum Fixpreis von nur 25 Euro im Monat.**“ Tatsächlich war auch hier nur eine bestimmte Datenmenge im Grundpreis inkludiert, für jeden weiteren Datentransfer wurde volumenabhängig abgerechnet. Der Durchschnittskonsument hat nicht das Fachwissen über Netzkapazitäten und Mobilfunktechnik, dass ihm das Angebot einer unlimitierten Nutzung absurd vorkäme. Die Entscheidung ist noch nicht rechtskräftig.

3. Unerbetene Werbeanrufe

Auffällig viele Beschwerden: Die Konsumentenberatungseinrichtungen registrieren einen steten Zuwachs an Beschwerden über unerbetene Werbeanrufe und im Zuge aggressiven Telefonmarketings aufgedrängter Vertragsabschlüsse. Unerbetene Telefonwerbung ist ohne vorherige Zustimmung des Anschlussinhabers in Österreich nach dem Telekommunikationsgesetz nicht erlaubt. Trotzdem werden diese unzulässigen Werbe- und Vertriebsmethoden zunehmend für die Neukundenwerbung eingesetzt. Auffallend viele Beschwerden richten sich gegen **Lotto-Tipp-Gemeinschaften und Eintragungsservices für Gewinnspiele**. Das deutsche Verbraucherministerium geht hinsichtlich der jährlichen Anzahl an Verstößen von einem dreistelligen Millionenbetrag aus.

Die Anrufer zeigen **keinen Respekt vor der Privatsphäre**. Sie führen **anonyme Anrufe** ohne die Bereitschaft durch, genaue Firmendaten zu nennen oder auch die Berechtigung zu diesem Werbeanruf nachzuweisen. Nicht genug, dass Verbraucher massiv belästigt werden, es werden am Telefon auch **Verträge aufgedrängt und Kontonummern herausgelockt**. Die Betroffenen müssen in diesem Fall auch noch aktiv werden und einige Mühe aufwenden, um ungewollte Verträge wieder rückgängig zu machen.

KonsumentInnen beanstanden, dass **hochbetagte Angehörige** (80 Jahre und darüber) leichte, wehrlose Beute für Telefonmarketing-„Keiler“ sind und gar nicht selten eigens in Seniorenheimen zu Werbezwecken angerufen wird. Verträge werden am Telefon auch mit Personen abgeschlossen, die zufällig abheben, aber gar keine Verfügungsgewalt über den Anschluss haben. (Verfügungsberechtigt ist der Anschlussinhaber).

- Unverlangte Werbeanrufe verletzen die Privatsphäre

- Vor allem betagte Konsumenten sind überfordert, hartnäckige, verkaufsgeschulte Anrufer abzuwehren.
- Oft entsteht ein Streit, ob der Konsument am Telefon in einen Vertragsabschluss eingewilligt hat oder nur einer Zusendung weiterer Infos zugestimmt hat.
- Die Betroffenen müssen aktiv werden und einige Mühe aufwenden, um aufgedrängte Verträge wieder rückgängig zu machen (Schreiben an den Anbieter, mit dem ein Vertragsabschluss bestritten wird bzw rechtzeitiges Rücktrittsschreiben nach dem Fernabsatzgesetz; Schlichtungsverfahren bei der Telekomauufsichtsbehörde etc)

Zahnlose Sanktionen: Die derzeitigen Sanktionen (Unterlassungsklage, Verwaltungsstrafe) wirken leider nicht abschreckend genug. Auch unter Berücksichtigung des Prozesskosten- bzw Strafrisikos erweisen sich solche unseriösen Werbe- und Vertriebspraktiken als lukrativ.

Die AK fordert daher gesetzliche Vorschriften zum Schutz

- **vor unterschobenen Verträgen:** Im Regierungsübereinkommen wurde deshalb eine zivilrechtliche Folge vereinbart, die sicherstellt, dass sich „Cold Calling“ nicht mehr lohnt: *„Verträge, die im Rahmen unerbetener Werbeanrufe geschlossen werden, sind entweder nichtig oder bis zur schriftlichen Bestätigung durch den Kunden schwebend unwirksam.*

Weitere flankierende Schutzmaßnahmen, die dazu beitragen, die beschriebenen Praktiken einzudämmen, sind im Telekomgesetz vorzusehen, bspw:

- **Strengere Anforderungen an die Zustimmung zur Telefonwerbung:** Schriftform bzw aktiver Schritt im Internet (Ankreuzen), Koppelungsverbot (Vertrag nicht abhängig von Zustimmung zur Datennutzung für Werbezwecke)
- **Verbot des anonymisierten Anrufs durch Unternehmen und Institutionen**
- **Umstellung von Dauerschuldverhältnissen auf einen anderen Telefonanbieter nur schriftlich:** Wird der Anbieter über telefonische Anbahnung gewechselt, so bedarf die Übertragung des Anschlusses auf den neuen Anbieter (Betreibervorauswahl, Entbündelung) des Nachweises eines schriftlichen Vertragsabschlusses.

4. Probleme mit der Kostenkontrolle

Hohe Internetrechnungen durch Überschreiten der Datenpauschale

Es sind viele aber bei weitem nicht nur Flattarife am Markt erhältlich. Bei etlichen (vor allem mobilen) Internetprodukten ist im monatlichen Grundpreis ein pauschaliertes Datentransfervolumen enthalten. Darüber hinaus wird mengenabhängig verrechnet.

- Im günstigsten Fall (mobile Breitband-Tarife Stand 9/2009) betragen die Kosten für 1 GB 4 Euro, für 3 GB 9 Euro und für 10 GB (bei voller Bandbreite) 15 Euro.
- Passt das Produkt aber nicht zum Verbrauchsverhalten (Nutzer erzeugt viel Mehrtransfer über die Pauschale hinaus oder schöpft seine hohe Pauschale nicht aus) kostete im ungünstigsten Fall 1GB 30 Euro, 3GB 522 Euro und 10 GB 2.314 Euro.
- Vorsicht gilt daher vor den Kosten für den Mehrtransfer. Sie sind zum Teil beträchtlich: zwischen 10 und 25 Cent pro zusätzlichem MB (zum Vergleich: das MB innerhalb der Pauschale kostet umgerechnet nur zwischen 0,1 und 2 Cent).
- Aber es gibt auch Alternativen: bei Tarifen ohne Mehrkosten wird die Transfergeschwindigkeit stark gedrosselt. Bei manchen Wertkartenangeboten können weitere Gigabyte erworben werden (ein begonnenes GB kostet meist 20 Euro. Das entspricht 0,02 Euro pro MB). Auch Wertkarten schützen vor überraschenden Transferüberschreitungen – neues Guthaben muss aktiv aufgebucht werden.

Die Folgen einer Überschreitung sind oft überraschend hohe Kosten von manchmal einigen hundert Euros für den Mehrverbrauch. Mehrverbrauchspreise sollten deshalb (im Verhältnis zum Preis innerhalb der Pauschale) angemessener sein. Gefährdet sind vor allem Verbraucher, wenn sie den Datenverbrauch bei ihrem Anbieter nicht gut nachvollziehen können. Die Anbieter ermöglichen ihren Kunden zwar, ihren Verbrauch über passwortgeschützte Internetseiten abzurufen. Allerdings geben die Seiten nicht immer den aktuellen Verbrauchsstand wieder. Manche Anbieter weisen in den Nutzungsbedingungen die Verantwortung für Unterschiede zwischen den angezeigten und später verrechneten Transfermengen von sich. Weicht die Datenverbrauchsabfrage auf der Anbieter-Homepage von der Rechnung massiv ab, ist ein Rechnungseinspruch ratsam. Dem Anbieter kann ein Rechnungsfehler unterlaufen sein. Auch wenn richtig berechnet wurde, wird der Konsument auf die ungefähre Richtigkeit der Anzeige vertrauen dürfen. Gibt der Anbieter Aktualisierungsintervalle an, zB 24 Stunden, muss der Konsument mit zeitbedingten Abweichungen rechnen. Am besten geschützt sind Nutzer, wenn ihnen ein Warnmail ihres Anbieters das baldige Erreichen des Limits anzeigt.

Kostenkontrolle mobiles Internet (12/2009)

Warn-SMS gibt es:

bei A1:A1-Kunden erhalten bei Überschreitung von 50%, 75% und 100% des Datenvolumens jeweils eine SMS. Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 24 Stunden).

bei T-Mobile: T-Mobile bietet eine Volumensabfrage per SMS an und übermittelt bei Überschreitung von 80% des Datenvolumens eine Benachrichtigungs-SMS (bei Tarifen mit Datenüberschreitungsmöglichkeit). Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 24 Stunden).

bei YESSS: YESSS Kunden erhalten bei Überschreitung von 80% des Datenvolumens eine Benachrichtigungs-SMS. Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 24 Stunden).

Keine Warnung gibt es

bei tele.ring: Bei tele.ring gibt es **keine** automatische Benachrichtigung im Falle der Datenvolumensüberschreitung. Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 24 Stunden).

bei Orange: Bei Orange gibt es **keine** automatische Benachrichtigung im Falle der Datenvolumensüberschreitung. Orange bietet eine Volumensabfrage per SMS an. Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 24 Stunden). Bei Verbrauch des im Tarif Mobiles Internet 15 GB wird automatisch auf „Spargeschwindigkeit“ umgestellt, wodurch Kunden vor Mehrkosten weitgehend geschützt sind.

bei DREI: Bei DREI gibt es **keine** automatische Benachrichtigung im Falle der Datenvolumensüberschreitung. Beim Überschreiten in hohem Maße wird der Kunde kontaktiert bzw. sein Konto gesperrt, um zusätzliche Kosten zu vermeiden. Datentransferabfrage über den Servicebereich der Webseite möglich. Die Aktualisierung erfolgt „zeitnah“ (innerhalb von 12 Stunden).

bei **Bob:** Bob Kunden wird auf www.bob.at unter "bob rechnung&kostenabfrage" die verbrauchte Datenmenge angezeigt. **Keine** automatische Benachrichtigung bei Überschreiten von möglichen Schwellwerten.

AK fordert deshalb gesetzliche Vorschriften für bessere Kostenkontrolle

- Anbieter haben ihre Kunden vor Ausschöpfung der inkludierten Datenmenge (durch Warn-SMS, eMail, Pop-Up) automatisch zu informieren
- Höchstbetragsgrenzen: Kostenloses Sperrservice ab Erreichen eines individuell festgelegten Höchstbetrages (Dienstfortsetzung nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch und nach Information über die Mehrkosten)
- Internetabfragetools sind in knappen Intervallen zu aktualisieren.

Die EU-Kommission hat mit Verordnung 544/2009 Anbieter zu mehr Transparenz beim Datenroaming im EU-Raum verpflichtet. Der Schutz außerhalb Österreichs Grenzen sollte nicht geringer als in Österreich sein:

Wer im Ausland mittels USB-Karte oder Datenkarte im Internet surfen oder E-Mails abrufen will, muss bei Roamingpreisen von bis zu 15 Euro pro Megabyte mit Schwindel erregenden Kosten rechnen. EU-seits wurden die Preise fürs Datenroaming nur auf Großhandelsebene auf 1 Euro pro Megabyte begrenzt. Zum Vergleich: Im Inland ist das Megabyte Datentransfer um ca 10 Cent pro Megabyte zu haben. Derselbe Dienst

im Ausland kostet bis zu 150-mal mehr als in Österreich. Die EU-Kommission verlangt von den Anbietern beim Datenroaming:

- vor und nach Vertragsabschluss angemessene Preisinformationen, so dass es den Kunden leicht fällt, die finanziellen Folgen zu überschauen und ihre Ausgaben zu kontrollieren.
- Aufklärung über das Risiko, dass eine Verbindung automatisch und unkontrolliert zustande kommt und wie dies vermieden werden kann.
- eine automatische Benachrichtigung des Kunden, dass er einen Roamingdienst nutzt samt Tarifinfos (SMS, Mail oder Pop-Up).
- ab 1. März 2010 ein kostenloses Service, über das Verbrauchsinformationen bereitgestellt werden und sichergestellt ist, dass ohne Zustimmung des Nutzers ein bestimmter Höchstbetrag nicht überschritten wird. Einer der Höchstwerte hat jedenfalls rund 50 Euro (ohne Ust) zu betragen. Spätestens ab Juli 2010 gilt diese pauschale Obergrenze für alle Kunden, die nicht einen anderen Schwellwert gewählt haben.
- eine kostenlose Nachricht (via SMS, Mail oder Pop-Up), sobald 80% des vereinbarten Höchstbetrages (oder der Obergrenze für das Datenvolumen) erreicht sind. Eine weitere Nachricht ist beim Überschreiten der Grenze zu senden. Der Kunde ist darüber zu informieren, wie er den Dienst bei Bedarf fortsetzen kann und welche Kosten für jede weitere Nutzungseinheit anfallen.

Kostenfallen im Tarifdschungel - fehlende Transparenz bei 05 und 0720,780-Rufnummern

Vereinzelte Beschwerden gab es auch über die Intransparenz der Telefonkosten für Anrufe in sogenannte private Netze, die von großen Unternehmen aber auch Organisationen genutzt werden und alle mit der Rufnummer 05 beginnen. Unternehmen mit mehreren Standorten haben dadurch den Vorteil, für Anrufer österreichweit unter einer einheitlichen Rufnummer erreichbar zu sein. Die Rufnummer hat (im Gegensatz zu Festnetznummern) keinen Ortsbezug.

KonsumentInnen beanstanden, dass Telekomanbieter oder auch die Rufnummerninhaber nicht deutlich darüber informieren, dass Anrufe in solche Netze preislich anders behandelt werden können als Anrufe zu geografischen Rufnummern. So vermitteln „all inclusive“ Pakete mit Freiminutenkontingenten oft den Eindruck, dass darin alle Anrufe zu Festnetz- und Mobilnetznummern enthalten sind. Erst die Telefonrechnungen zeigt, dass Telefonate zu 05er-Rufnummern ausgenommen sind. Achtzugeben ist auch auf die Preise: die Anbieter tarifieren Rufe zu geografischen Zielen und in eigenen Netze zwar inzwischen überwiegend einheitlich, sie dürfen aber dafür auch andere (höhere) Preise verrechnen.

Vergleichbar mit der Tarifierung von Rufnummern für private Netze können auch Anrufe zu (0)720 (standortunabhängige Rufnummern) und (0)780 (konvergente Dienste) – anders – sprich auch höher als gewöhnliche geografische Rufnummern - tarifiert werden. Beide Nummerngruppen werden für VoIP-Dienste benutzt .

5. Geschäftsbedingungen

- **Mobilfunkanbieter kann sich nicht den Widerruf einer Änderungskündigung vorbehalten**

Telekomanbieter dürfen ihre Geschäftsbedingungen im laufenden Vertragsverhältnis ändern. Sie müssen aber ihren Kunden nachteilige Änderungen mindestens ein Monat vor deren Inkrafttreten mitteilen und sie darauf hinweisen, dass sie bis zu diesem Zeitpunkt den Vertrag kostenlos kündigen können.

Ein Anbieter (A1) sah nun in seinen AGBs vor, dass Teilnehmer nachteiligen AGB-Änderungen zwar widersprechen konnten. Erklärte sich der Anbieter aber innerhalb eines Monats bereit, die Änderung zurückzuziehen, so war der Widerspruch wirkungslos. Der OGH hat aufgrund einer Klage des VKI festgestellt: Kündigt ein Konsument aus Anlass nachteiliger Änderungen der Geschäftsbedingungen, dann kann der Anbieter nicht vorsehen, dass er die Änderung mit der Wirkung zurückziehen kann, dass der Vertrag doch aufrecht bleibt. Die Begründung: eine vierwöchige Phase der Unsicherheit, schränkt Konsumenten sehr ein. Konsumenten sollen keine „Testsubjekte“ sein (rentiert sich aufgrund der Zahl der Widersprüche die Änderung der AGB?). KonsumentInnen wären auch Gefahr gelaufen, bei raschem Abschluss eines neuen Vertrages mit einem anderen Anbieter nach Wiederaufleben des Altvertrages plötzlich zwei Mobilfunkverträge zu besitzen.

- **Zahlscheinentgelte nun unter Umständen unzulässig**

Am 1.11.2009 ist das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) in Kraft getreten. Dieses sieht vor, dass *„die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes unzulässig“* ist. Dem Zahlungsempfänger steht es frei, *„für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments eine Ermäßigung anzubieten“*.

Die mit dem Gesetz umgesetzte Zahlungsdienste-Richtlinie ordnet an, dass den Zahlungsempfängern nicht verwehrt werden darf, vom Zahler für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes **ein Entgelt zu verlangen oder ihm eine Ermäßigung anzubieten. Die Mitgliedstaaten können jedoch das Recht auf Erhebung von Entgelten untersagen oder begrenzen, um der Notwendigkeit Rechnung zu tragen, den Wettbewerb und die Nutzung effizienter Zahlungsinstrumente zu fördern.**

Die von Mobilfunkanbietern häufig verrechneten Zahlscheinentgelte könnten deshalb seit Inkrafttreten des neuen Gesetzes unzulässig sein. Eine abschließende Klärung ist noch abzuwarten - Mobilfunkanbieter wurden mittlerweile vom VKI abgemahnt, die Verwendung derartiger Zahlscheinpönale zu unterlassen.

Etlliche Telefonnutzer favorisieren nach wie vor Zahlscheinzahlungen, weil sie eine bessere Rechnungskontrolle ermöglichen. Im Gegensatz zur Einhebung von monatlich gleich hohen Fixbeträgen (wie etwa der Miete), ist die Höhe von Telefonrechnungen unterschiedlich. Telefonrechnungen sind deshalb auch viel genauer auf ihre Richtigkeit zu kontrollieren, denn auch dem Anbieter können Abrechnungsfehler unterlaufen. Kunden können Rechnungen zwar beeinspruchen. Wurde aber eine Einzugsermächtigung erteilt, so wird auch der strittige Rechnungsbetrag in der Regel bereits zugunsten des Anbieters abgebucht sein. Der Verbraucher muss mit einigem Aufwand eine Rückbuchung veranlassen.

- **Kundeninformation über die Änderung von AGB und Entgelten**

Korrektur Ablauf: Der wesentliche Inhalt von nachteiligen Vertragsänderungen ist den Kunden mindestens ein Monat vor In-Kraft-Treten der Änderung (zB durch Aufdruck auf der Rechnung) mitzuteilen. Außerdem müssen die Anbieter darüber informieren, dass Kunden berechtigt sind, den Vertrag bis zu diesem Zeitpunkt kostenlos zu kündigen. Der Volltext der Änderungen ist den Konsumenten auf Wunsch zuzusenden.

Wie es nicht sein sollte: Oft wird beanstandet, dass die Anbieter die Information so dezent gestalten, dass sie im übermittelten Rechnungs- und Werbematerial untergeht und übersehen wird. Manchmal gibt der Text die wesentlichen Änderungen nicht vollständig wieder - Konsumenten können sich dann kein Bild machen. Oder die Belehrung über das kostenlose Kündigungsrecht fällt zu dürftig aus. Ganz leicht übersehen werden Benachrichtigungen, die nur per eMail oder SMS versendet werden.

Deshalb sind Formvorschriften für die gesetzlich vorgesehene Verständigung der Kunden im Falle Änderung von Geschäftsbedingungen nötig: es sollte etwa klargestellt sein, dass Infos ausschließlich per SMS oder Mail nicht ausreichend sind.

6. Rechnungsabruf im Internet

Telekomanbieter forcieren die Internetabfrage von Rechnungen auf der Anbieterhomepage – damit vermeiden sie die Kosten einer Zusendung von Rechnungen per Post. Das Werbeargument: es sei ein wichtiger Beitrag für den Umweltschutz – weniger Papier bedeute weniger gefällte Bäume.

Allerdings: ohne physische Rechnungszusendung vergessen Kunden leicht, die Rechnung regelmäßig abzurufen, zu kontrollieren und bei Bedarf strittige Rechnungsbestandteile zu beeinspruchen. Auch Info-SMS über die Abrufbarkeit der neuesten Rechnung ändern nichts daran. Nur wenige Konsumenten achten mehr auf den Fälligkeitstermin der Rechnung: bei der überwiegenden Mehrheit wird der Betrag automatisch über Einzugsermächtigungen abgebucht. Folge der Entwicklung ist, dass auch der Rechnungsinhalt oft nur mehr sporadisch kontrolliert wird.

Viele KonsumentInnen wünschen sich, dass auch die postalisch versandte Standardrechnung - wie derzeit der Einzelgesprächsnachweis - kostenfrei zugesendet wird.

Etliche AGBs sehen bereits die Möglichkeit vor, für die Zusendung von Standardrechnungen auf Papier einen Aufwandsersatz zu verrechnen. Um diese Kosten zu vermeiden, können Konsumenten von ihrem Recht auf Zusendung eines kostenlosen Einzelentgeltnachweises Gebrauch machen. Dieser stellt im Gegensatz zur Standardrechnung, die nur Anruferkategorien aufsummiert ausweist, jedes einzelne Gespräch mit Zeitpunkt, Dauer und Anrufziel dar.

Das Telekomrecht sieht für den Einzelgesprächsnachweis vor:

- Grundsätzlich sind die Entgelte in Form eines Einzelentgeltnachweises darzustellen, sofern der Kunde dem nicht widerspricht.

- Der Anbieter muss seinen Kunden die Wahlmöglichkeit einräumen, den Einzelentgeltnachweis **kostenlos in Papierform zu erhalten**.
- Bietet der Betreiber von sich aus die elektronische Form des Einzelentgeltnachweises an, so muss er Kunden trotzdem einmal ausdrücklich die Wahlmöglichkeit einräumen, den Einzelentgeltnachweis für künftige Abrechnungszeiträume in Papierform zu erhalten.

7. Folgen vorzeitiger Vertragskündigung

Hohe Kosten für Restentgelte: KonsumentInnen ist manchmal nicht bewusst, dass die Vereinbarung einer Mindestvertragsdauer einer jederzeitigen Kündigung entgegensteht. Soweit die Anbieter eine vorzeitige Auflösung gestatten, sind regelmäßig Grundentgelte für die Restlaufzeit zu bezahlen, mit anderen Worten: ein Ausstieg meist unwirtschaftlich. Der Zeitraum für den ein Kündigungsverzicht abgegeben wird, wird dabei immer länger. Fanden die Anbieter zunächst mit 12 Monaten das Auslangen, sind nunmehr 24 monatige Bindungen die Regel und erste 36-monatige Bindungen am Markt aufgetaucht.

Im Konsumentenschutzgesetz sollte klargestellt werden, dass auch Telekomverträge - wie derzeit schon andere Verträge über wiederkehrende Leistungen - nach spätestens einem Jahr beendet werden können (ohne Restentgeltzahlung).

Der kleinste Kundenwunsch = neuer Vertrag: Konsumenten beachten oft nicht, dass jeder Kundenwunsch (zB Tarifänderung, Eingehen auf Aktionsangebote, Hinzunahme eines Zusatzdienstes, Erwerb eines neuen preisgestützten Handys, Akzeptanz von Werbezuckerl wie Gutschriften uä) mit einer neuen Vertragsbindung verbunden ist.

Von den Anbietern erwarten sich KonsumentInnen deutliche Informationen darüber, sobald ein Kundenwunsch den neuen Lauf einer Mindestvertragsdauer auslöst.

8. Zahlungsverzug und Verschuldung

Kaum Kommunikation mit Schuldern: Geraten Konsumenten in Zahlungsverzug, gilt die Beratung des Kunden und die Vereinbarung eines Abzahlungsplanes als unwirtschaftlich. Verzugsfälle werden meist unverzüglich Inkassobüros übergeben. Die Kostenspirale (Inkassoleistungen, Sperrkosten, Fälligestellung aller bis zum Laufzeitende anfallender Grundentgelte) beginnt sich rasch in Richtung Verschuldungsfalle zu drehen.

Mahnungen: nach dem Telekomgesetz darf der Anbieter im Falle des Zahlungsverzugs eine Dienstunterbrechung oder -abschaltung nur vornehmen, wenn er den Teilnehmer zuvor unter Androhung dieser Folgen und unter Setzung einer Nachfrist von mindestens zwei Wochen erfolglos gemahnt hat. Die Anbieter halten sich nicht immer daran und greifen zu rasch zur Anschlussperre.

Ungerechtfertigte Sperr- und Mahnkosten: Gelegentlich erfolgen Mahnungen oder Sanktionen ungerechtfertigt, weil die Forderung zB nicht (mehr) zu Recht besteht, dem Verbraucher keine Rechnung zugegangen ist, der Fälligkeitstermin vor dem Rechnungszugang lag, schon bezahlt wurde u.v.m. Es erweist sich in solchen

Situationen als unverhältnismäßig schwierig, die Ausbuchung der Nebenkosten durchzusetzen.

9. Steinige Wege ins mobile Internet

Konsumenten klagen häufig

- **über schlechte Verbindungsqualität und**
- **schlechte Möglichkeiten der Kostenkontrolle**

Verbindungsstörungen: Konsumenten ist oft nicht bewusst, dass beim mobilen Internet der Grad des Netzausbaus und das Tempo der Datenübertragung noch zu wünschen übrig lässt. Das Festnetz ist für große Datenmengen in der Regel geeigneter, zuverlässiger und deutlich schneller - Handy und Laptop können den klassischen Internetanschluss momentan eher nur ergänzen.

Ein AK-Praxistest zeigte zuletzt 2008, dass

- die durchschnittliche Geschwindigkeit beim Download über alle Testorte hinweg bei 1000,6 kbit/s - das heißt 72 Prozent unter der anbieterseits angegebenen möglichen Bandbreite von zumindest 3600 kbit/s - lag.
- KonsumentInnen, die unverbindlich testen wollen, ob die Angebote ihre Erwartungen erfüllen, mit unterschiedlichsten Bedingungen rechnen müssen. Details sollten daher unbedingt beim Anbieter erfragen werden. Interessenten können je nach Anbieter, das Angebot kurzzeitig unverbindlich testen, den Vertrag innerhalb weniger Tage kostenfrei und ohne Begründung stornieren oder aber den Vertrag auch nur dann (innerhalb weniger Tage) rückabwickeln, wenn kein UMTS-Empfang am Wohnort möglich ist.

KonsumentInnen benötigen daher unverbindliche Testmöglichkeiten, auf die die Anbieter auch aktiv hinweisen sollten. Im Falle wesentlicher Leistungsmängel sollten die Anbieter unbürokratisch Gewährleistungsansprüche (Preisminderung, Vertragswandlung) anerkennen.

Kostenfallen: Wird das monatlich inkludierte **Datentransfervolumen überschritten**, wird der Mehrverbrauch zu sehr kostspieligen Preisen abgerechnet. Zur Kostenkontrolle enthalten zwar viele mobile Breitbandprodukte eine Zählfunktion in der Verbindungs-Software. Werden Verbindungen in „Paketen“ (zB 50 Kilobyte-Schritten) verrechnet, berücksichtigt dies die Zähl-Software in der Regel nicht. Abweichungen sind die Folge. **AK-Forderungen siehe Seite 11.**

9. Internetabzocke

Vermeintliche Gratis-Angebote über Führerscheintests, Lebensprognosen oder Ahnenforschung und vorgeblich kostenlos herunterladbare Softwareprogramme: Wer sich bei den meist inhaltlich dürftigen Seiten voreilig registriert – im Glauben, dass sie

gratis sind – bekommt auch schon eine saftige Rechnung. Die vermeintlichen Gratis-Angebote erweisen sich als besonders häufige Kostenfalle, denn die Preise sind nicht am ersten Blick erkennbar. Preisangaben finden sich versteckt in den Geschäftsbedingungen oder werden so geschickt auf den Angebotsseiten platziert, dass der Verbraucher mit gängigen Bildschirmstellungen sie nur durch Scrollen an den Bildschirmrand entdeckt. Bei Nichtbezahlen wird gleich mit einem Rechtsanwalt, bei Angabe falscher Daten vorsorglich mit Strafanzeige gedroht. Immer wieder passiert es auch, dass Konsumenten Rechnungen bekommen, ohne einen Webdienst benutzt zu haben.

Zum Schutz vor dieser besonders häufigen Falle sollte das österreichische Rücktrittsrecht bei Fernabsatzverträgen an das deutsche angeglichen werden: Werden Konsumenten über ihr Rücktrittsrecht vom Anbieter nicht korrekt informiert, verlängert sich das Rücktrittsrecht von sieben auf 3 Monate. In Deutschland ist das Rücktrittsrecht in diesem Fall unbegrenzt.

AK-Online-Service: Rechner und Tarifübersichten

Im Preis- und Tarifdschungel wird es für die KonsumentInnen immer schwieriger, den Durchblick zu haben. Die AK Konsumentenschützer wollen mit Onlinerechnern und Tarifwegweisern Orientierungshilfe bieten. Abrufbar unter www.arbeiterkammer.at.

Und was tun im Streitfall mit einem Telekom- oder Internetanbieter?

Gibt es zB keine plausible Erklärung für eine üppige Telefon- oder Internetrechnung, können und sollten Konsumenten bei Ihrem Anbieter schriftlich und rechtzeitig Einspruch erheben. Der Einspruch kann auch bei der Telekomregulierungsbehörde RTR registriert werden. Dadurch kann unter Umständen bewirkt werden, dass der strittige Betrag vorerst nicht zur Gänze bezahlt werden muss. Gelingt mit dem Betreiber keine Einigung, kann die RTR in vielen Fällen auch als Schlichtungsstelle angerufen werden. Näheres zum Verfahren unter www.rtr.at.

TIPPS zum Schutz gegen aufgedrängte Verträge:

- Werbeanrufe, denen Sie zuvor nicht zugestimmt haben, sind nicht erlaubt – Fördern Sie diese unseriöse Praxis nicht dadurch, dass sie sich in ein Gespräch ziehen lassen.
- Hängen Sie sofort auf oder erheben Sie nur die Daten des Anrufers (Rufnummer, Name des Callcenters, Auftraggeber) um eine Anzeige bei den Fernmeldebüros machen zu können. Die meisten Anrufer werden sich den Fragen entziehen versuchen, um anonym zu bleiben.
- Wenn Sie sich bereits in ein Gespräch verwickeln haben lassen, achten Sie auf Postzusendungen. Oft werden sie so über (angeblich) am Telefon abgeschlossene Verträge informiert.
- Beantworten Sie am Telefon möglichst keine Fragen. Lassen Sie sich Telefonnummern zum Rückrufen geben, falls Sie später nach intensiver Prüfung von Unterlagen etc. an einen Vertragsabschluss denken.
- Fragen Sie im Falle eines Vertragsabschlusses nach den Widerrufsfristen.

- Bei vielen telefonisch abgeschlossenen Telefon- oder Internetverträgen haben Sie ein befristetes, kostenloses Rücktrittsrecht (7 Werktage ab Vertragsabschluss), das Sie schriftlich ausüben müssen. Ohne Vertragsbestätigung des Anbieters samt Belehrung über Ihr Rücktrittsrecht beträgt die Rücktrittsfrist 3 Monate.
- Fremde Personen, die nicht angemeldet oder von Ihnen angefordert wurden, niemals ins Haus lassen.
- Lassen Sie sich nicht zu Unterschriften auf Verträgen oder Formularen drängen, deren Inhalt Sie nicht verstehen.
- Fragen Sie bei Zweifeln und Verwechslungsgefahr bei Ihrem bisherigen Telekomanbieter nach, was es mit einem Werbeanruf und sonstigen Aktionen auf sich hat.
- Händigen Sie keine eigenen Unterlagen (Rechnungen, Verträge etc) aus, auch nicht zur Ansicht. Andernfalls können Direktvertriebs-Firmen Informationen über Sie gewinnen.