

UNTERSUCHUNG NEBENKOSTEN BEI MOBILFUNKANBIETERN

Juli 2019



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Grundgebühr und nutzungsabhängige Entgelte zusammengerechnet ergeben die Gesamtkosten der Nutzung eines Vertragshandys – denkt man. Stimmt aber nur bedingt und gemessen an der Marktlage vor einigen Jahren auch immer weniger. Über die Zeit haben sich die Mobilfunkbetreiber nämlich eine ziemlich unüberschaubare Zahl an Nebenkostenpositionen einfallen lassen.

Nebenspesen fallen bspw vielfach schon automatisch mit dem Vertragsabschluss an (wie Aktivierungskosten). Hinzugekommen sind seit 2010 bei den größten Anbietern auch noch Servicepauschalen, die in einer Höhe von mittlerweile € 22-25 jährlich verrechnet werden und somit seit Mai 2015 zwischen 10 % und 25,6 % gestiegen sind. Diese Servicepauschalen (ein Anbieter nennt diese Mobile Service Pauschale) umfassen unterschiedlich umfangreiche und mehr oder weniger nachgefragte Leistungspakete.

Etliche Zusatzkosten verstehen sich als Abgeltung für „Extras“ auf speziellen Kundenwunsch hin (zB Wunschrufnummern).

Umfangreiche Kostenfolgen resultieren auch aus dem Zahlungsverzug eines Kunden (Mahnspesen, Anschlussperr- und Entsperrentgelte). Wieviel Nebenkostenpositionen sich die einzelnen Betreiber haben einfallen lassen ist genauso verschieden wie die Höhe der jeweils verrechneten Kosten. Die Übersicht dabei zu behalten, fällt gar nicht leicht. Die AK-Konsumentenschützer haben deshalb 10 Anbieter unter die Lupe genommen.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

- Im Vergleich zur den Erhebung im April 2012 und Mai 2015 hat sich sowohl bei der Anzahl der verrechneten Dienstleistungen wie auch bei deren Höhe relativ wenig verändert.
- 58 unterschiedliche Nebenkostenarten haben die AK-Konsumentenschützer bei insgesamt 10 Anbietern gefunden.
- Es gibt 11 Möglichkeiten, die im Zusammenhang mit Rechnungen, Zahlungsverkehr und Mahnungen stehen, 6 Positionen beziehen sich auf die Sperr- und Entsperrkosten, 8 Positionen beziehen sich auf die Aufhebung der Betreiberbindung beim Endgerät und Tarifwechselkosten, 4 beziehen sich auf die SIM-Karte und 29 Möglichkeiten gibt es, für sonstige erbrachte Serviceleistungen extra bezahlen zu müssen.
- Unter den Anbietern sind Magenta und tele.ring die Spitzenreiter mit 33 verschiedenen möglichen Zusatzentgelten, gefolgt von A1 mit 31, DREI mit 24. YESSS, Bob, Georg, HoT, wowww! und spusu kommen mit weniger Extras (nämlich zwischen 11 und 15) aus, da auch manche Services in ihrem Produktportfolio nicht enthalten sind.
- Kosten zwischen € 73,40 und € 493,88 je nach Anbieter würden theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen auf einmal zum Tragen.
- Wesentliche Erhöhungen gab es bei den jährlichen Servicepauschalen (€ 22 - € 25 jährlich), sofern sie bei den jeweiligen Anbietern eingehoben werden. Die Preise sind um zwischen 10 % und 25,6 % seit 2015 gestiegen und zwar bei A1 um € 5,10 (25,6 %), bei Magenta (zuvor T-mobile) um € 4,99 (25 %), bei DREI um € 2,00 (10 %) und bei tele.ring um € 5,10 (25,6 %).
- Die Aktivierungskosten können weiterhin bis zu € 69,99 betragen. Um den Aktivierungskosten zu „entgehen“, kann man auf Neuanmeldeaktionen der Anbieter warten, welche regelmäßig im Rahmen von zeitlich gegrenzten Aktionen angeboten werden. Zusätzlich gibt es auch weiterhin Anbieter, die keine Aktivierungskosten verrechnen.
- Auffällig ist, dass die Extraverrechnung von einzelnen „Handgriffen“ offenbar auch nicht zwingend ist. Bezüglich vieler Einzelleistungen gibt es auch Anbieter, die auf die Verrechnung eines Extraentgeltes verzichten.
- Soweit die Anbieter gesonderte Beträge verrechnen, könnte die Preisgestaltung unterschiedlicher nicht sein (eine Mahnung kostet bspw. zwischen € 4,36 und € 10; der SIM-Kartenersatz im Diebstahlsfall zwischen € 2,20 und € 14,90; eine Wunschnummer schlägt mit Kosten zwischen € 10 und € 200 zu Buche)

Die meisten Nebenkostenpositionen haben Magenta/tele.ring mit je 33.

Dahinter folgen A1 (31), DREI (24), bob (16), HoT (15), YESSS! (15), Ge-org (14), wowww! (14) und spusu (11). Auffallend ist, dass HoT (17), bob (15), Georg (14), YESSS (12) und wowww! (12) zahlreiche definierte Serviceleistungen aufgrund ihres Produktportfolios gar nicht anbieten.

Zielsetzung und Vorgangsweise:

Ziel der Untersuchung ist die Erhebung möglicherweise anfallender Nebenkosten bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen der Mobilfunkanbieter.

Zu diesem Zweck wurden die AGBs (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) und die Preislisten der Anbieter herangezogen. Nach einer Gesamtaufstellung aller angeführten Nebenkosten wurde diese an die Anbieter zwecks Verifizierung gesandt. Insbesondere folgende Fragen sollen beantwortet werden:

- Wie viele verschiedene Nebenkostenarten werden verrechnet?
- Verrechnen alle Anbieter die gleichen Dienstleistungen?
- Wie viel kosten diese zusätzlich verrechneten Dienstleistungen bei den Anbietern?

Zeitraum:

Als Datenbasis dienen die Preislisten mit dem Stand Mai 2019.

Kurzbericht Nebenkosten:

In Summe konnten im Zuge der Erhebung 58 verschiedene Nebenkostenquellen (definiert durch die AGB´s der Anbieter) bei den Mobilfunkanbietern eruiert werden.

Diese Nebenkostenquellen wurden in 5 Kategorien eingeteilt:

- 1.) Rechnungen/Mahnungen/Zahlungsverkehr (11)
- 2.) Sperr- und Entsperrkosten (6)
- 3.) Sonstige Serviceleistungen (29)
- 4.) SIM-bezogene Kosten (4)
- 5.) Aufhebung Betreiberbindung bzw Tarifwechselkosten (8)

Nachfolgende Tabelle zeigt wie viele dieser Service-/Dienstleistungen von den jeweiligen Anbietern verrechnet bzw nicht verrechnet werden. Manche Serviceleistungen werden auch nicht von allen Anbietern angeboten. Insbesondere bob, YESSS, Ge-org, HoT, spusu und wowww! bieten nicht alle Serviceleistungen an. Die Kategorie „Aufhebung Betreiberbindung bzw Tarifwechsel“ (8 Definitionen) wurde in untenstehender Tabelle nicht berücksichtigt, da diese von den Anbietern definitionsgemäß unterschiedlich gehandhabt wird.

Kosten zwischen € 73,40 und € 493,88 je nach Anbieter würden theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen auf einmal zum Tragen. Die Kosten für Wunschnummern wurden nicht berücksichtigt, da diese sehr verzerrend wirken würden (unterschiedliche Kategorien – mehrere Anbieter bieten diese überhaupt nicht an). Ebenso die Kosten für die Aufhebung der SIM-Sperre und dem Tarifwechsel, da diese sehr variabel sind (abhängig von Vertrags- bzw Kaufzeitpunkt).

Daher können obige Werte nur als Näherungswerte angesehen werden!

Anbieter	Verrechnete Dienstleistungen (Klammerwerte = 2015)	Nicht verrechnete Dienstleistungen (Klammerwerte = 2015)	Dienstleistungen, die nicht angeboten werden (Klammerwerte = 2015)
A1 – Mobilkom	31 (34)	16 (15)	3 (2)
Magenta/tele.ring	33 (34)	11 (13)	6 (4)
DREI	24 (28)	17 (18)	9 (5)
Bob	16 (14)	19 (23)	15 (14)
YESSS!	15 (16)	23 (23)	12 (12)
Ge-org	14 (15)	22 (21)	14 (15)
HoT	15 (15)	18 (19)	17 (17)
Spusu	11	35	4
wowww!	14	24	8

Die meisten Nebenkostenpositionen haben Magenta/tele.ring mit je 33. Dahinter folgen A1 (31), DREI (24), bob (15), HoT (15), YESSS! (14), Ge-org (14), wowww! (13) und spusu (11). Auffallend ist, dass HoT (17), bob (15), Georg (14), YESSS (12) und wowww! (12) zahlreiche definierte Serviceleistungen aufgrund ihres Produktportfolios gar nicht anbieten.

Einzelpositionen von erhöhter Relevanz:

- Eine Bearbeitungsgebühr für Kundenüberweisungen pro Rechnung (Entgelt für die Bearbeitung der Zahlung) wird nicht mehr erhoben.
- Die Zusendung von Rechnungskopien werden von fast allen Anbietern verrechnet (€ 2 - € 3). Bei Magenta/tele.ring ist diese in der Servicepauschale inkludiert.
- Neu hinzugekommen ist eine Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen bei drei Anbieter (€ 15 - € 20).
- Die Mahnspesen pro Rechnung schlagen sich mit € 4,36 - € 10 zu Buche. Vier Anbieter verrechnen nach eigenen Angaben keine Mahnspesen.
- Für die Sperre des Anschlusses aufgrund erfolgloser Mahnungen werden von fünf Anbietern € 30 verrechnet. 5 Anbieter verrechnen hierfür keine Spesen.
- Für die Sperre des Anschlusses aufgrund des Handyverlustes wird von keinem Anbieter mehr etwas verrechnet (2015 verrechneten noch zwei Anbietern € 20).
- Für die Entsperrung des Anschlusses nach Bezahlung der Rechnung werden zwischen € 9 und € 30 verrechnet. Drei Anbieter verrechnen für die Entsperrung keine Gebühren.
- Der telefonische Standardkontakt zum Serviceteam ist bei keinem Anbieter mehr über eine Mehrwertnummer kostenpflichtig (entweder kostenfreie Nummer oder „normale“ Rufnummer, die zum jeweiligen Standardtarife verrechnet wird).
- Bei fünf Anbietern wird ein einmaliges Aktivierungsentgelt von bis zu € 69,99 verrechnet. Fünf Anbieter verrechnen kein Aktivierungsentgelt.
- Nach §29 TKG hat jeder Telefonkunde die Möglichkeit, auf seinen Wunsch hin einmal jährlich den Zugang zu Mehrwertdiensten kostenlos sperren zu lassen. Die weitere Sperre von Mehrwertnummern (sofern man die eine Gratissperre im Jahr aufgebraucht hat) kann bei einigen Anbietern bis zu € 30 kosten.
- Wunschnummern können bis zu € 1000 (Platin Wunschnummer) kosten. „Normale“ Wunschnummern werden für € 10 - € 200 angeboten. Bei fünf Anbietern sind Wunschnummern nicht möglich.
- Der SIM-Karten Ersatz bei Diebstahl wird von vier Anbietern mit € 2,20 - € 14,90 verrechnet, der SIM-Karten Ersatz bei Verlust wird von sieben Anbietern mit € 2,20 - € 14,90 verrechnet.
- Die Aufhebung der SIM-Sperren (Betreiberbindung) – so diese vorhanden sind – wird von den Betreibern unterschiedlich gehandhabt. Ein Anbieter macht dies vom Zeitpunkt Kaufdatum bzw der Restlaufzeit der Mindestvertragslaufzeit abhängig, bei zwei weiteren Anbietern sind die Kosten hierfür davon unabhängig. Die Aufhebung der SIM-Sperre kann vor Ablauf der Mindestvertragsdauer bis zu € 150 kosten.
- Für den Tarifwechsel werden von acht Anbietern bis zu € 49,90 verrechnet.

Servicepauschalen (inkludierte Leistungen):

Seit der Erhebung im Mai 2015 haben sich die inkludierten Leistungen kaum geändert. Die Preise sind allerdings gestiegen, und zwar bei A1 um € 5,10 (25,6 %), bei Magenta (zuvor T-Mobile) um € 4,99 (25 %), bei DREI um € 2,00 (10 %) und bei tele.ring um € 5,10 (25,6 %).

Inkludierte Leistungen (in Klammer Bezeichnungen):

A1: € 25,00 (Mobile-Service-Pauschale NEU seit 04.02.2019 (zuvor SIM-Pauschale))

- Tausch, Sperre und Wiedereinschaltung der SIM-Karte Ihres mobilen Produktes
- Sperren von Mehrwertnummern
- Diebstahlsperre
- Einrichten einer Datensperre
- Sperre für mobiles Zahlen

Magenta: € 24,99 (Servicepauschale)

- SIM-Karte bei Vertragsabschluss
- Sperre bei Diebstahl
- Sperre Mehrwertnummern
- Beauskunftung Freieinheiten/Laufende Kosten
- Änderung Kundenkennwort
- Entsperrung Serviceportal
- Deaktivierung Sprachbox
- Sperre Einkauf digitale Güter
- GPRS-Sperre durch den Kundenservice
- PUK-Beauskunftung an der Serviceline/im Shop
- Adressänderung
- Kostenlose Rechnungskopie
- Kostenlose Kontoinformation

DREI: € 22,00 (Servicepauschale)

- Kostenlose SIM-Karte bei Aktivierung
- Kostenloses Sperren (und Entsperrern) bei Verlust oder Diebstahl Ihrer SIM-Karte
- Kostenloser Ersatz der SIM-Karte bei Verlust oder Diebstahl
- Kostenloser Austausch der SIM-Karte, zB bei Wechsel von Nano- oder Micro-SIM
- Gutschrift in der Höhe von 25 € für Wunschrufnummer bzw Rufnummerntausch
- Kostenlose SIM-Karten-Aktualisierung
- Kostenloses Kopieren der SIM-Karte (im Wert von 3 €) - in den 3Shops
- Kostenlose Bekanntgabe von PIN- oder PUK-Code - beim 3Service-Team und in den 3 Shops
- Kostenlose laufende Sicherstellung der Service-Qualität

tele.ring: € 25,00 (Servicepauschale)

- SIM-Karte bei Vertragsabschluss
- Sperre bei Diebstahl
- Sperre Mehrwertnummern
- Beauskunftung Freieinheiten/Laufende Kosten
- Änderung Kundenkennwort
- Entsperrung Kundenportal My tele.ring
- Deaktivierung Sprachbox
- Sperre Einkauf digitale Güter
- GPRS-Sperre durch den Kundenservice
- PUK-Beauskunftung an der Serviceline/im Shop
- Adressänderung
- Kostenlose Rechnungskopie
- Kostenlose Kontoinformation

Preisänderungen bei den Anbietern seit der letzten Erhebung im Mai 2015:

In manchen Bereichen gab es seit Mai 2015 Änderungen, welche nachfolgend angeführt werden.

A1:

- Keine Bearbeitungsgebühr für Kundenüberweisungen (2015: € 2,50)
- Duplikation Einzelentgeltnachweis nun kostenlos (2015: € 4)
- vorzeitiges SIM Entsperren nach Sperre wegen Zahlungsverzug € 9 (2015: € 5)
- Reaktivierungsentgelt nach Abschaltung (Vertragsreaktivierung) € 39,90 (2015: € 69,90)
- Aktivierungsentgelt € 39,90 (2015: € 69,90)
- Abschalten der Mobilbox durch das Serviceteam € 5 (2015: € 2,90)
- Änderungsentgelt - Änderungen am Anschluss - selbst durchgeführt € 0 (2015: € 3)
- Setzen/Aufheben einer Rufumleitung über das Serviceteam € 5 (2015: € 2,90)
- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)
- PIN/PUK Abfrage € 5 (2015: € 2,9)
- Rückerstattung Wertkarten Restguthaben € 20 (2015: € 0)
- Vertragsübergabe/Übertragungsentgelt/Besitzerwechsel € 20 (2015: € 30)
- SIM-Karten Ersatz bei Diebstahl/Verlust/Defekt nun inkl. in Servicepauschale (2015: € 30)
- SIM-Servicepauschale € 25 (2015: € 19,90)

Magenta (vormals T-Mobile):

- Zwischenabrechnung/Kontoaufstellung/Kontoübersicht ist nun in der Service-pauschale inkludiert (2015 noch € 5)
- Rechnungskopien nun in Servicepauschale inkludiert (2015: € 5)
- Umweltbeitrag und allgemein die Bearbeitungsgebühren für Kundenüberweisungen € 0 (2015: € 1,89)
- Neu hinzugekommen ist „Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen“ mit € 20
- SIM-Sperre aufgrund nicht bezahlter Rechnungen (erfolglose Mahnungen) € 30 (2015: € 0)
- SIM-Sperre aufgrund eines Kundenwunsches € 30 (2015: € 20)
- SIM-Sperre aufgrund des Verlustes des Handys und dem Kundenwunsch dieses zu sperren nun in Servicepauschale inkludiert (2015: € 20)

- Aufhebung der SIM-Sperre nach Bezahlung der offenen Rechnungen € 5 (2015 € 0)
- Aufhebung der SIM-Sperre nach z.B. Wiederfindens des Handys € 5 (2015: € 0)
- Abschalten der Mobilbox oder Kundenkennwortänderung durch das Serviceteam in Servicepauschale inkludiert (2015: € 5)
- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)
- PIN/PUK Abfrage € 0 (2015: € 5)
- Servicepauschale € 24,99 (2015: € 20)
- SIM-Lock Entsperrung € 0 (2015: € 50 – 150 – abhängig vom Rest der MVD)
- Abschlagszahlung (für Vorteile - zB Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift - die dem Kunden bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtes gewährt wurden) € 0 (2015: € 80)

DREI:

- Duplikat Einzelentgeltnachweis € 0 (2015: € 2 Altkunden; € 3 Neukunden)
- Neu hinzugekommen ist „Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen“ mit € 15 MNP Netzansage ab-/ ein über das Serviceteam € 0 (2015: € 5)
normale Wunschnummer € 45 (2015: € 55)
- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)
- Servicepauschale € 22,00 (2015: € 20,00)
- Aufhebung der SIM-Sperre nun einheitlich € 40 (2015: Differenzierung vor MVD: € 110, nach MVD: € 40)
- Tarifwechsel (Upgrade) € 25 (2015: € 19,90)
- Tarifwechsel auf SIM-only Tarife nach Ende der Vertragslaufzeit € 25 (2015: € 49,9)

tele.ring:

- Zwischenabrechnung/Kontoaufstellung/Kontoübersicht ist nun in der Servicepauschale inkludiert (2015 noch € 5)
- Rechnungskopien nun in Servicepauschale inkludiert (2015: € 5)
- Umweltbeitrag und allgemein die Bearbeitungsgebühren für Kundenüberweisungen € 0 (2015: € 1,89)
- Neu hinzugekommen ist „Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen“ mit € 20
- SIM-Sperre aufgrund nicht bezahlter Rechnungen (erfolglose Mahnungen) € 30 (2015: € 0)
- SIM-Sperre aufgrund eines Kundenwunsches € 30 (2015: € 20)
- SIM-Sperre aufgrund des Verlustes des Handys und dem Kundenwunsch dieses zu sperren nun in Servicepauschale inkludiert (2015: € 20)
- Aufhebung der SIM-Sperre nach Bezahlung der offenen Rechnungen € 5 (2015 € 0)
- Aufhebung der SIM-Sperre nach zB Wiederfindens des Handys € 5 (2015: € 0)
- Abschalten der Mobilbox oder Kundenkennwortänderung durch das Serviceteam in Servicepauschale inkludiert (2015: € 5)
- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)
- PIN/PUK Abfrage € 0 (2015: € 5)
- Servicepauschale € 25,00 (2015: € 19,90)
- SIM-Lock Entsperrung € 0 (2015: € 50 – 150 – abhängig vom Rest der MVD)
- Abschlagszahlung (für Vorteile - zB Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift - die dem Kunden bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtes gewährt wurden) € 0 (2015: € 80)

bob:

Reaktivierungsentgelt nach Abschaltung (Vertragsreaktivierung) € 39,90 (2015: € 0)
 Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
 Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)
 Tarifwechsel € 25 (2015: € 10)

YESSS:

- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)

HoT:

- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)

Georg:

- Info bei Nummernmitnahme € 1 (2015: € 4)
- Portierentgelt als abgebender Betreiber € 9 (2015: € 15)

Nebenkosten im Detail:**1. Rechnungen/Mahnungen/Zahlungsverkehr:**

In dieser Kategorie wurden 11 Situationen, aus denen Nebenkosten entstehen können, eruiert.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Arten von Nebenkosten, die in dieser Kategorie anfallen können, wie viele Anbieter diese verrechnen und wie hoch die Preise für diese Dienstleistungen sind.

Dienstleistungen, die im Bereich Rechnungen/Mahnungen/Zahlungsverkehr zur Anwendung kommen:

<i>Rechnungen/Mahnungen/ Zahlungsverkehr</i>	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
Rechnungskopien	8	2	0	€ 2 – 3
Duplikat Einzelentgeltnachweis	5	5	0	€ 3 – 5
Zwischenabrechnung/ Kontoaufstellung/Kontoübersicht	4	6	0	€ 2,18 - 10
Wechselgebühr Einzug/Kreditkarte auf Zahlschein	3	6	1	€ 5 - 10
Zahlscheinzuzuweisung	2	6	2	€ 20

Rücklastgebühr (Bearbeitungsentgelt für erfolglosen Einziehungsversuch)	10	0	0	€ 3 – max. € 25 (abh. von Bankgeb.)
Mahnspesen (pro Rechnung)	6	4	0	€ 4,36 – 10
Eingeschriebene Mahnung	4	4	2	€ 10 - 15
Mahnstopp	2	6	2	€ 5
Ratenplan	3	3	4	€ 20
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen	3	2	5	€ 15 - 20

Weggefallen sind seit 2015 bei magenta/teeling der Umweltbeitrag und allgemein die Bearbeitungsgebühren für Kundenüberweisungen. Neu hinzugekommen sind Bearbeitungsgebühren für nicht zuordenbare Zahlungen.

Genauere Definitionen zu obigen Nebenkostenpositionen:

- **Zwischenabrechnung/Kontoaufstellung/Kontoübersicht:**
Die Zwischenabrechnung ist keine reguläre Rechnung, sondern ein Info-Schreiben mit einer Aufstellung für einen gewünschten Zeitraum (Kontobewegungen).
- **Zahlscheinzuzuweisung:**
Fällt an bei Einzahlung mit Zahlschein, wo auf dem Zahlschein selbst keine Kundendaten (Ruf-, Kunden- oder Rechnungsnummer) angeführt sind. Dadurch muss eine manuelle Zuweisung auf das richtige Kundenkonto durchgeführt werden.
- **Rücklastgebühr (Bearbeitungsentgelt für erfolglosen Einziehungsversuch):**
Gebühr wird verrechnet, wenn der Bankeinzug von der Bank des Kunden abgewiesen wurde.
- **Mahnstopp:**
Gebühr wird verrechnet, wenn der Kunde einen Zahlungsaufschub wünscht und dieser genehmigt wird.
- **Ratenplan:**
Gebühr wird als Bearbeitungsgebühr für die Erstellung eines Ratenplans verrechnet und nur dann, wenn der vorgeschlagene Ratenplan akzeptiert wird.

Nachfolgende Tabelle zeigt welcher Anbieter wie viele dieser Nebenkosten verrechnet. Kosten zwischen € 11,00 und € 99,90 würden je nach Anbieter theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen dieser Kategorie auf einmal zum Tragen.

Anbieter	Verrechnete Dienstleistungen	Nicht verrechnete Dienstleistungen	Dienstleistungen, die nicht angeboten werden
A1 - Mobilkom	6	5	0
Magenta/tele.ring	9	2	0
DREI	6	2	3
bob	5	3	3
YESSS!	3	7	1
Ge-org	2	5	4
HoT	4	3	4
spusu	3	8	0
wowww!	3	7	1

2. Sperr- und Entsperrkosten:

In dieser Kategorie wurden 6 Möglichkeiten der Nebenkostenentstehung festgestellt.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Arten von Nebenkosten, die in dieser Kategorie anfallen können, wie viele Anbieter diese verrechnen und wie hoch die Preise für diese Dienstleistungen sind.

Dienstleistungen, die im Sperr- und Entsperrkosten zur Anwendung kommen:

Sperr- und Entsperrkosten	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
SIM-Sperre aufgrund nicht bezahlter Rechnungen (erfolglose Mahnungen)	5	5	0	€ 30
SIM-Sperre aufgrund eines Kundenwunsches	5	5	0	€ 30
Aufhebung der SIM-Sperre nach Bezahlung der offenen Rechnungen (Zahlungsverzuges)	7	3	0	€ 5 - 30
Aufhebung der SIM-Sperre nach zB Wiederfindens des Handys	6	4	0	€ 5 - 10
vorzeitiges SIM Entsperrn nach Sperre wegen Zahlungsverzug	7	3	0	€ 5 – 10
Reaktivierungsentgelt nach Abschaltung (Vertragsreaktivierung)	7	1	1	€ 9 – 39,90

Genauere Definitionen zu obigen Nebenkostenpositionen:

- **Vorzeitiges SIM Entsperrn nach Sperre wegen Zahlungsverzug:**
Wenn der Kunde bei einer aktiven Sperre wegen Zahlungsverzug die Rufnummer vorzeitig entsperren will. (Kunde zahlt den offenen Betrag ein. Bis der Betrag auf dem Konto gebucht wird und die Sperre automatisch aufgehoben wird, kann es bis zu 3 Tagen (Bankweg) dauern. Wünscht er nach Einzahlung (Übermittlung des Einzahlungsbelegs ist Voraussetzung) eine vorzeitige Aufsperrung, so wird diese Gebühr verrechnet.

Nachfolgende Tabelle zeigt welcher Anbieter wie viele dieser Nebenkosten verrechnet. Kosten zwischen € 6 und € 138,90 würden je nach Anbieter theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen dieser Kategorie auf einmal zum Tragen.

Anbieter	Verrechnete Dienstleistungen	Nicht verrechnete Dienstleistungen	Dienstleistungen, die nicht angeboten werden
A1 - Mobilkom	5	1	0
Magenta/tele.ring	6	0	0
DREI	2	3	1
Bob	3	3	0
YESSS!	4	2	0
Ge-org	4	2	0
HoT	2	3	1
spusu	1	5	0
wowww!	4	2	0

3. Sonstige Serviceleistungen:

In dieser Kategorie wurden 29 Möglichkeiten der Nebenkostenentstehung eruiert.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Arten von Nebenkosten, die in dieser Kategorie anfallen können, wie viele Anbieter diese verrechnen und wie hoch die Preise für diese Dienstleistungen sind.

Dienstleistungen, die im Sonstige Dienstleistungen zur Anwendung kommen:

Sonstige Serviceleistungen	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
Kontakt des Serviceteams	1	9	0	Abhängig v. Leistungsanfrage
Aktivierungsentgelt - Freischaltung des Anschlusses	5	5	0	€ 9 – 69
Multi SIM Freischaltung	4	1	5	€ 19,90 - 20
MNP Netzansage ab-/ ein über das ServiceTeam	0	8	2	€ 0
Kundenkennwortänderung durch das Serviceteam	1	8	1	€ 3
Abschalten der Mobilbox durch das ServiceTeam	2	8	0	€ 3 – 5
Änderungsentgelt: Änderungen am Anschluß - <u>durch Serviceteam</u>	5	5	0	€ 5 - 30 bzw serviceabh.
Änderungsentgelt: Änderungen am Anschluß - <u>selbst durchgeführt</u>	1	9	0	€ 5
Mehrwertdienstnummern Sperre aus/ein	4	6	0	€ 5 – 30
Setzen/Aufheben einer Rufumleitung über das ServiceTeam	4	6	0	€ 5 - 20
Beauskunftung Freieinheiten, laufende Kosten durch das Serviceteam	0	10	0	€ 0
Silber Wunschnummer	2	0	8	€ 99 - 200
Goldene Wunschnummer	4	0	6	€ 180 – 200
normale Wunschnummer	5	0	5	€ 10- 200
Platin Wunschnummer	3	0	7	€ 200 - 1000

Sonstige Serviceleistungen	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
Info bei Nummernmitnahme	10	0	0	€ 1
Portierentgelt als abgebender Betreiber	10	0	0	€ 9
Portierentgelt als aufnehmender Betreiber	0	10	0	€ 0
PIN/PUK Abfrage	2	8	0	€ 3 - 5
Kundenkennwort per Post zusenden	1	4	5	€ 3
Rückerstattung Wertkarten Restguthaben	8	2	0	€ 9 – 25
Rufnummerntausch	7	1	2	€ 5 – 20
Vertragsübergabe/Übertragungsentgelt/ Besitzerwechsel	7	1	2	€ 9 – 49,90
Entsperrung (passwortgeschützt) Serviceportal durch Serviceteam	0	7	3	€ 0
Nachdruck Garantiebeleg	2	3	5	€ 5
Wechsel des Wahlnetzes	1	1	8	€ 49
Einrichtung der sekundengenauen Abrechnung	3	1	7	€ 20
sekundengenaue Abrechnung (monatliche Zusatzkosten)	3	2	5	€ 10 - 13
Kündigung in ersten Monat ab Aktivierung der SIM-Karte	1	1	8	€ 4

Genauere Definitionen zu obigen Nebenkostenpositionen:

- **Info bei Nummernmitnahme:** Wenn eine NÜV-Info erstellt wird – unabhängig davon, ob der Anschluss danach tatsächlich portiert wird.
- **Rufnummerntausch:** Verrechnung, wenn die Rufnummer getauscht oder geändert wird (betrifft nicht die Portierung)
- **Entsperrung (passwortgeschützt) Serviceportal durch Serviceteam:** Verrechnung wenn der Kunde die Entsperrung über das Serviceteam veranlasst.

Nachfolgende Tabelle zeigt welcher Anbieter wie viele dieser Nebenkosten verrechnet. Kosten zwischen € 24 und € 276,80 würden je nach Anbieter theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen dieser Kategorie auf einmal zum Tragen.

Anbieter	Verrechnete Dienstleistungen	Nicht verrechnete Dienstleistungen	Dienstleistungen, die nicht angeboten werden
A1 - Mobilkom	19	7	3
Magenta/tele.ring	15	9	5
DREI	15	9	5
bob	5	12	12
YESSS!	6	12	11
Ge-org	6	13	10
HoT	6	11	12
spusu	4	21	4
wowww!	5	13	11

4. SIM-bezogene Kosten:

In dieser Kategorie wurden 4 Möglichkeiten der Nebenkostenentstehung eruiert.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Arten von Nebenkosten, die in dieser Kategorie anfallen können, wie viele Anbieter diese verrechnen und wie hoch die Preise hierfür sind. Dienstleistungen, die im Bereich SIM bezogene Kosten zur Anwendung kommen:

SIM bezogene Kosten	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
SIM-Karten Ersatz bei Diebstahl	4	4	2	€ 2,20 – 14,90
SIM-Karten Ersatz bei Verlust	7	3	0	€ 2,20 – 14,90
SIM-Karten Tausch (bei Defekt jedoch kein Garantiefall)	8	2	0	€ 4 – 14,90
SIM Pauschale (für die Überlassung der SIM-Karte durch den Netzbetreiber) Servicepauschale	4	6	0	€ 22 – 25

Genauere Definitionen zu obigen Nebenkostenpositionen:

- **SIM Pauschale (für die Überlassung der SIM-Karte durch den Netzbetreiber):**

Ist nicht das Aktivierungsentgelt für die erstmalige Aktivierung des Anschlusses. Die SIM Pauschale dagegen deckt die laufenden Kosten der SIM-Karten-Verwaltung ab. 2010 wurde diese überwiegend als SIM-Pauschale eingeführt. Diese hat sich nun in eine Servicepauschale/Mobile Service Pauschale gewandelt, welche jährlich in unterschiedlicher Höhe zu begleichen ist.

Nachfolgende Tabelle zeigt welcher Anbieter wie viele dieser Nebenkosten verrechnet. Kosten zwischen € 9,40 und € 45,00 würden je nach Anbieter theoretisch zusätzlich anfallen, kämen bei einem Kunden sämtliche Nebenspesen dieser Kategorie auf einmal zum Tragen.

Anbieter	Verrechnete Dienstleistungen	Nicht verrechnete Dienstleistungen	Dienstleistungen, die nicht angeboten werden
A1 - Mobilkom	1	3	0
Magenta/tele.ring	3	0	1
DREI	1	3	0
bob	3	1	0
YESSS!	2	2	0
Ge-org	2	2	0
HoT	3	1	0
spusu	3	1	0
wowww!	2	2	0

5. Aufhebung Betreiberbindung bzw Tarifwechselkosten:

Die Aufhebung der SIM-Sperren (Betreiberbindung) wird von den Betreibern unterschiedlich gehandhabt:

A1 verrechnet für die Aufhebung der SIM-Sperre innerhalb des ersten Jahres nach dem Kaufdatum € 150. Für die Aufhebung der SIM-Sperre werden dann innerhalb von 13 Monaten bis 24 Monate € 100 Euro und nach 24 Monaten € 50 verrechnet. Ein Tarifwechsel ist erst ab 4 Monate Restbindedauer (2015: 6 Monate) möglich und wird mit € 29,90 (2015: 19,90 €) verrechnet. Die Abschlagszahlung (für Vorteile - zB Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift - die dem Kunden bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtes gewährt wurden) wird von A1 variabel gehandhabt.

Magenta/tele.ring: Seit 01.01.2018 ist die SIM-Lock Entsperrung kostenlos. Seit 01.09.2014 bietet Magenta (vormals T-Mobile) ausschließlich Geräte ohne SIM-Lock an. Die Kosten für einen Tarifwechsel Down-/Upgrade sind tarifabhängig, 2015 kostete der Downgrade bei T-Mobile € 49,90, ein Tarifwechsel-Upgrade war kostenlos. Ein Tarifwechsel-Downgrade kostete 2015 bei tele.ring € 39,90, ein Tarifwechsel-Upgrade war ebenso kostenlos. Eine Abschlagszahlung ist nun nicht lt Magenta nicht mehr vorgesehen. 2015 wurden noch € 80 verrechnet.

DREI verrechnet unabhängig von der MVD für die Aufhebung der SIM-Sperre € 40. 2015 wurde noch differenziert in „vor Ablauf der Mindestvertragsdauer „mit € 110 und „nach Ablauf der Mindestvertragsdauer“ mit € 40. Ein Tarifwechselupgrade kostet € 25 (2015: € 19,90), ein Tarifwechsel auf gleicher Ebene oder ein Downgrade kostet € 49,90.

Bei **bob** kostet die Aufhebung der SIM-Sperre € 20. Tarifwechsel kosten € 25 (2015: € 10).

Bei **YESSS** werden keine Endgeräte mit SIM-Sperren verkauft. Tarifwechsel kosten € 9.

Bei **Ge-org** kosten Tarifwechsel € 10.

HoT bietet keine Endgeräte mit SIM-Sperre an. Tarifwechsel sind kostenlos.

Bei **spusu** gibt es keine Mindestvertragsdauer. Tarifwechsel sind kostenlos.

Bei **wowww!** Gibt es keine Mindestvertragsdauer. Tarifwechsel kosten € 9.

Dienstleistungen, die im Bereich Aufhebung Betreiberbindung bzw Tarifwechsel zur Anwendung kommen:

Aufhebung Betreiberbindung bzw Tarifwechsel	Anbieter, die verrechnen	Anbieter, die nicht verrechnen	Anbieter ohne diese Dienstleist.	Preise von /bis (Anbietern die verrechnen)
Aufheben SIM Sperre vor Ablauf der MVD	3	2	5	unterschiedli. Handhabe
Aufheben SIM Sperre nach Ablauf der MVD	3	2	5	€ 20 - 150
Aufheben SIM Sperre unter 1 Jahr nach Kaufdatum	3	2	5	€ 20 – 150
Aufheben SIM Sperre ab 1 Jahr nach Kaufdatum	3	3	4	€ 20 – 100
Tarifwechsel auf gleicher Ebene bzw Downgrade	8	2	0	€ 9 – 49,90 bzw abhängig v Tarif
Tarifwechsel (Upgrade)	8	2	0	€ 9 – 29,90 bzw abhängig v Tarif
Abschlagszahlung (für Vorteile - zB Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift- , die dem Kunden bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichtetes gewährt wurden)	1	2	7	variabel
Tarifwechsel auf SIM-only Tarife nach Ende der Vertragslaufzeit	1	0	9	€ 25

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Rechnungen/Mahnungen/Zahlungsverkehr									
Bearbeitungsgebühr für Kundenüberweisungen pro Rechnung (z.B. Zahlschein oder Online Banking) - Entgelt für die Bearbeitung der Zahlung	0	0	0	kostenlos	0	0	0	0	0
Rechnungskopien	3	0	3	3	2	3	3	3; elektronisches Rechnungsduülik at kostenlos	2
Duplikat Einzelentgeltnachweis	0	5	0	kostenlos	einmalige EGN Zusendung mit monatlicher	0	3	0	einmalige EGN Zusendung mit monatlicher Rechnung kostenlos
Zwischenabrechnung/ Kontoaufstellung/Kontoübersicht	2,18	in Servicepaus. inkludiert	10	3	0	0	3	0	0
Wechselgebühr Einzug/Kreditkarte auf Zahlschein	0	5	10	(nur in Ausnahmefällen möglich, dann kostenlos)	0	kein Service	0	0	0
Zahlscheinzureisung	0	20	Kein Service (das Service lautet Bearbeitung nicht)	(nur in Ausnahmefällen möglich, dann kostenlos)	0	kein Service	0	0	0
Rücklastgebühr (Bearbeitungsentgelt für erfolglosen Einziehungsversuch)	3	10 zzgl. übersteigende Bankspesen	3 zzgl. Bankspesen	abhängig vom Bankinstitut	9	10	9	Max. 25 bei erfolgloser Abbuchung Kreditkartenz.; Max. 10 bei erfolgloser Abb. SEPA-Lastschrift	9
Mahnspesen (pro Rechnung)	10	4,9 erste Mahnung, jede weitere Zahlungserinnerung 10	10	4,36	0	0	0	5	0
Eingeschriebene Mahnung	15	10	kein Service	10,9	0	0	kein Service	0	0
Mahnstopp	0	5	0	kein Service	0	0	kein Service	0	0

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Ratenplan	20	20	kein Service	kein Service	0	nicht verfügbar	kein Service	0	0
Umweltbeitrag (t-mobile und tele.ring)	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
Bearbeitungsgebühr für nicht zuordenbare Zahlungen	0	20	15	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
Sperr- und Entsperrkosten									
SIM-Sperre aufgrund nicht bezahlter Rechnungen (erfolgreiche Mahnungen)	30	30	30	30,-	0	0	Rücklastgebühr 9 €	0	0
SIM-Sperre aufgrund eines Kundenwunsches	0 (bei Zahlung jSIMP; sonst	30	30	30	0	0	0	0	0
SIM-Sperre aufgrund des Verlustes des Handys und dem Kundenwunsch dieses zu sperren	0	in Servicepauschale inkludiert	0	kostenlos	0	0	0	0	0
Aufhebung der SIM-Sperre nach Bezahlung der offenen Rechnungen (Zahlungsverzuges)	30	5	Es gibt nur eine Gebühr im Zusammenhang mit SIM Karten- oder Teilnehmersperren wegen Zahlungsverzug oder auf Kundenwunsch, keine dafür getrennte oder doppelt verrechneten Gebühren für Sperre und Entsperrung (siehe oben)	kostenlos	9	10	9	0	9
Aufhebung der SIM-Sperre nach z.B. Wiederfindens des Handys	0	5	siehe oben	kostenlos	9	10	0	6	9
vorzeitiges SIM Entsperren nach Sperre wegen Zahlungsverzug	9	5	siehe oben	kostenlos	9	10	9	0	9
Reaktivierungsentgelt nach Abschaltung (Vertragsreaktivierung)	39,9	20	kein Service	39,9	9	10	kein Service	0	9

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Sonstige Serviceleistungen									
Kontakt des Serviceteams	0	0	0	Abhängig von Leistungsanfrage	Verrechnung nach Tarif.	Verrechnung nach Tarif.	0	0	Verrechnung nach Tarif
Aktivierungsentgelt - Freischaltung des Anschlusses	39,90	Aktivierungskosten laut Tarif (bis zu 69,99); Geräteaktivierungskosten 29,99	69	kostenlos	9	0	0	0	Keine Anmeldungen mehr verfügbar, nur Wertkarte
Multi SIM Freischaltung	A1 Zusatz-SIM: 19,90 Aktivierungsentgelt; keine jSIMP	20	SmartSIM	-	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
MNP Netzansage ab-/ ein über das ServiceTeam	0	kein Service	0	kostenlos	0	0	0	0	0
Kundenkennw ertänderung durch das Serviceteam	0	bei Verrechnung d. vertragl. Vereinbarten jährl. Servicepauschale inkludiert	3	kostenlos	0	0	nicht möglich	0	0
Abschalten der Mobilbox durch das ServiceTeam	5	bei Verrechnung d. vertragl. Vereinbarten jährl. Servicepauschale inkludiert	3	kostenlos	0	0	0	0	0
Änderungsentgelt: Änderungen am Anschluß - <u>durch Serviceteam</u>	30	service-abhängig	service-abhängig	kostenlos	0	0	5	0	0
Änderungsentgelt: Änderungen am Anschluß - <u>selbst durchgeführt</u>	0	0	0	kostenlos	0	0	5	0	0

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Setzen/Aufheben einer Rufumleitung über das ServiceTeam	5	20	15	kostenlos	0	0	0	0	0
Beauskunftung Freieinheiten, laufende Kosten durch das Serviceteam	0	bei Verrechnung d. vertragl. Vereinbarten jährl. Servicepausc	0	kostenlos	0	0	0	0	0
Silber Wunschnummer	200	kein Service	99	-	kein Service	kein Service	kein Service	Gibt es nicht	kein Service
Goldene Wunschnummer	200	180	180	-	kein Service	kein Service	kein Service	Gibt es nicht	kein Service
normale Wunschnummer	200	25	45	-	kein Service	kein Service	kein Service	10	kein Service
Platin Wunschnummer	200	1000	Existiert nicht	-	kein Service	kein Service	kein Service	Gibt es nicht	kein Service
Info bei Nummernmitnahme	1	1	1	1	1	1	1	Max. 1	1
Portierentgelt als abgebender Betreiber	9	9	9	9 (+ 1 für NÜV)	9	9	9	Max. 9	9
Portierentgelt als aufnehmender Betreiber	0	0	0	kostenlos	0	0	0	0	0
PIN/PUK Abfrage	5	0	0	kostenlos	0	0	3	0	0
Kundenkennw ort per Post zusenden	kein Service	kein Service	3	kostenlos	0	0	kein Service	Gibt es nicht	0

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Rückerstattung Wertkarten Restguthaben	20	Bei Pre2Post Umstieg wird das Guthaben automatisch übernommen. Bei Ausstieg fallen 14,90€ Bearbeitungsgebühren an.	15	20 Manipulationsentgelt (Restguthaben muss mind.20 Euro sein)	9	25	0	0	9
Rufnummertausch	20	20	existiert nur im Zusammenhang mit einer Wunschrufnummer (siehe oben)	-	9	10	5	0	9
Vertragsübergabe/Übertragungsentgelt/ Besitzerwechsel	20	49,9	30	-	9	10	kein Service	0	9
Entsperrung (passwortgeschützt) Serviceportal durch Serviceteam	kein Service	0	0	kostenlos	kein Service	0	0	0	kein Service
Nachdruck Garantiebeleg	0	5	0	-	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
Wechsel des Wahlnetzes	49	kein Service	kein Service	-	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
Einrichtung der sekundengenauen Abrechnung	20	20	kein Service --> eigener Tarif (Pronto)	-	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
sekundengenaue Abrechnung (monatliche Zusatzkosten)	13	10	0	-	kein Service	kein Service	kein Service	0	kein Service
Kündigung im ersten Monat ab Aktivierung der SIM-Karte	kein Service	kein Service	kein Service	-	kein Service	kein Service	0	4	kein Service

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
SIM-bezogene Kosten									
SIM-Karten Ersatz bei Diebstahl	In der jährlichen SIM-Pauschale inkludiert	kein Service	In der jährlichen SIM-Pauschale inkludiert	14,9 (Serviceline); 9,90 (online)	0	10	2,2 Versandentgelt f. 1 SIM-Karte; 4,3 Versandentgelt f. 2 SIM-Karten	6; Mit Verlustanzeige 0	0
SIM-Karten Ersatz bei Verlust	In der jährlichen SIM-Pauschale inkludiert	10	In der jährlichen SIM-Pauschale inkludiert	14,9 (Serviceline); 9,90 (online)	9	0	2,2 Versandentgelt f. 1 SIM-Karte; 4,3 Versandentgelt f. 2 SIM-Karten	6; Mit Verlustanzeige 0	9
SIM-Karten Tausch (bei Defekt jedoch kein Garantiefall)	In der jährlichen SIM-Pauschale inkludiert	10	0	14,9 (Serviceline); 9,90 (online)	9	10	5	4 - Beschädigung od. kein Retournieren d. SIM Karte bei Inanspruchnahme d. gesetzl. Rücktrittsrecht	9
SIM Pauschale (für die Überlassung der SIM-Karte durch den Netzbetreiber) - Servicepauschale	25/Jahr	Magenta: 24,99 jährl. tele.ring: 25,00 jährl.	22/Jahr	kostenlos	0	0	0	0	0

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Aufhebung Betreiberbindung bzw. Tarifwechsel									
Aufheben SIM Sperre vor Ablauf der MVD	<p>Ist keine Rechnung vorhanden, werden 150,00 verrechnet.</p> <ul style="list-style-type: none"> •150,00 für die Entsperrung innerhalb von 12 Monaten ab Kaufdatum •100,00 für die Entsperrung innerhalb von 13 - 24 Monaten •50,00 Euro für die Entsperrung ab dem 24. Monat 	0	Gebühr unabhängig von MVD (siehe folgend somit € 40))	20	kein Service	kein Service	es gibt keine Sperre	Gibt es nicht	kein Service

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Aufheben SIM Sperre nach Ablauf der MVD	Ist keine Rechnung vorhanden, werden 150,00 verrechnet. •150,00 für die Entsperrung innerhalb von 12 Monaten ab Kaufdatum •100,00 für die Entsperrung innerhalb von 13 - 24 Monaten •50,00 Euro für die Entsperrung ab dem 24. Monat	0	40	20	kein Service	kein Service	es gibt keine Sperre	Gibt es nicht	kein Service
Aufheben SIM Sperre unter 1 Jahr nach Kaufdatum	150	0	40	20	kein Service	nicht verfügbar	es gibt keine Sperre	Gibt es nicht	kein Service
Aufheben SIM Sperre ab 1 Jahr nach Kaufdatum	€ 100 bis 24 Monate, € 50 nach 24 Monaten	0	40	20	kein Service	0	es gibt keine Sperre	Gibt es nicht	kein Service
Tarifw echsel auf gleicher Ebene bzw . Downgrade	Tarifw echsel erst ab 4 Monate Restbindung möglich, 29,90 (24,92) Euro für jeden Tarifw echsel pro Rufnummer	laut Tarif (meist € 49,90)	49,9 (innerhalb der Bindung)	25 (aktuell Wechsel auf x-trabob kostenlos)	9	10	0	0	9

Dienstleistung	A1	Magenta u. tele.ring	DREI	bob	YESSS!	Ge-org	HoT	spusu	wowww!
	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €	in €
Tarifwechsel (Upgrade)	Tarifwechsel erst ab 4 Monate Restbindung möglich, 29,90 (24,92) Euro für jeden Tarifwechsel pro Rufnummer	laut Tarif	25	25 (aktuell Wechsel auf x-trabob kostenlos)	9	10	0	0	9
Abschlagszahlung (für Vorteile - z.B. Endgerätestützung, Gesprächsgutschrift, die dem Kunden bei Vertragsabschluss oder bei Abgabe eines weiteren Kündigungsverzichts gewährt wurden)	variabel	0	kein Service	kein Service	kein Service	kein Service	nicht anwendbar	Gibt es nicht	kein Service
Tarifwechsel auf SIM-only Tarife nach Ende der Vertragslaufzeit	kein Service	kein Service	25	Kein Tarifwechsel notwendig	kein Service	kein Service	Nicht anwendbar, alle Tarife sind SIM-only Tarife ohne MVD	Gibt es nicht	kein Service

Der direkte Weg zu unseren Publikationen:

E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Konzeption: Daniela Zimmer
Durchführung im Auftrag der AK Wien: Mag Roland Huber
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2019: AK Wien

Stand März 2019

Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Downloaden:

wien.arbeiterkammer.at/service/studien

