Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Telefonrechnung: Rückkehr zur monatlichen Verrechnungsweise wird zur unendlichen Geschichte

Fr, 23.02.2018 - 11:12

Seit einigen Wochen teilen die Anbieter mit, dass die Verrechnungsart wieder umgestellt wird, aber ...

Nach verschiedenen Beschlüssen der Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen AGCOM, Abmahnungen, Strafen und einem neuen Gesetz ist die unendliche Geschichte um die Rückkehr zur Verrechnung pro Monat immer noch nicht abgeschlossen (siehe auch vorherige Medien-Informationen der VZS). In den letzten Wochen melden sich zahlreiche VerbraucherInnen in der VZS, denen ihre Anbieter für Handy und Festnetz mitteilen, dass man zur Verrechnung pro Monat zurückkehren werde.

Doch die VerbraucherInnen beanstanden die unklare und undurchsichtige Formulierung dieser Mitteilungen. Einige (die großen) Anbieter lassen nämlich durchschimmern, dass die erneuten Änderungen allein auf den Willen des Gesetzgebers gemäß Gesetz Nr. 172/2017 zurückzuführen seien; in Wahrheit schreibt das Gesetz nur vor, dass alle telefonischen Dienste pro Monat zu verrechnen seien. Die Anbieter teilen aber auch mit, dass sie die Jahreskosten der Dienste nicht ändern werden – diese Kosten wurden jedoch bereits im Frühjahr 2017 abgeändert, als die Rechnungsperiodizität von einem Monat auf 28 Tage verringert wurde (mit entsprechendem Anstieg der Jahreskosten). Schade nur (für die Anbieter), dass das Verwaltungsgericht Latium geurteilt hat, dass diese Verteuerung gegen die Normen verstieß. Details dazu weiter unten im Text.

Die VZS hat das Verhalten der Anbieter der Wettbewerbsbehörde AGCM gemeldet, welche nun aufgrund der eingegangenen Meldungen anscheinend ein Ermittlungsverfahren wegen einer vermuteten Kartellabsprache zwischen den Anbietern eingeleitet hat.

Vor wenigen Tagen hat auch das Verwaltungsgericht Latium den Rekurs der Anbieter gegen den Beschluss der AGCOM vom März 2017 abgelehnt: bereits damals hatte die Behörde verfügt, dass die

Anbieter umgehend wieder zur monatlichen Verrechnung zurückzukehren hätten. Was dann Ende 2017 auch per Gesetz bestätigt wurde.

Das Verwaltungsgericht hat zugleich aber auch die vorgesehenen automatischen Rückzahlungen an die VerbraucherInnen zeitweilig aufgehoben; diese waren von der AGCOM Ende 2017 in einer Reihe von weiteren Beschlüssen vorgesehen worden (weil ja die Anbieter durch den Wechsel in der Verrechnungsart seit Frühjahr 2017 Mehreinkünfte erzielt hatten), doch das Verwaltungsgericht hat eine Entscheidung in dieser Sache auf Oktober 2018 vertagt.

Das letzte Kapitel in dieser wahrhaft „unendlichen Geschichte“ ist eine neue Abmahnung der AGCOM an die Anbieter, da diese weiterhin Angebote zu 28 Tagen anbieten, und die Kunden nicht transparent über die Vertragsänderungen („ius variandi“) informieren.

Leider besteht das konkrete Risiko, dass in diesem rechtlichen Tauziehen letzten Endes nur die Anbieter einen Vorteil erzielen, zu klaren Lasten ihrer KundInnen.

Was können VerbraucherInnen unternehmen?

1) Die VerbraucherInnen können unklare, undurchsichtige oder gar unfaire Mitteilungen ihrer Anbieter den beiden Aufsichtsbehörden (AGCM und AGCOM) melden, und diese Meldungen auch beim Anbieter selbst beanstanden.

2) Wenn man mit dem mitgeteilten Anstieg der Jahreskosten (und diesen gab es!) nicht einverstanden ist, kann man von seinem Recht auf Ausstieg vom Vertrag Gebrauch machen, innerhalb der vom Anbieter genannten Fristen. Dies macht natürlich nur Sinn, wenn man vorher ein günstigeres Angebot ausfindig machen konnte. Wichtig: in der Kündigung unbedingt die einseitige Vertragsabänderung durch den Anbieter als Kündigungsgrund angeben!

3) Falls man trotz Kostenerhöhung nicht wechseln möchte, kann es trotzdem ratsam sein, dem Anbieter eine Beschwerde zu schicken, um sich eventuelle zukünftige Eingriffsmöglichkeiten offen zu halten (auch hinsichtlich der bereits im Frühjahr 2017 erfolgten Teuerungen).
Dies gilt auch für all jene, die zur Zeit der ersten Änderungen (also im Frühjahr 2017) bereits ein Angebot hatten, das eine Verrechnung oder Anlastung alle 28 Tage vorsah. Einige Anbieter haben nämlich das neue Gesetz zum Anlass genommen, diesen Kunden die verfügbaren Leistungen zu kürzen. Diese Anbieter haben ihre Tarife so angepasst, dass zwar die Jahreskosten gleich hoch bleiben, dafür aber die Leistungen um ein Dreizehntel reduziert werden. Die VZS hat jedoch auch diese Vorgehensweise bereits den zuständigen Behörden gemeldet.

Die Meinung der VZS

Leider ist das Marktgefüge des Telefonsektors wenig transparent; dennoch kann man einen Anbieterwechsel in Betracht ziehen. Der Berater für Telefonfragen der VZS, Simone Romani, rät: „Wer die eigenen Bedürfnisse genau kennt, kann sich gezielt ein Angebot aussuchen, und so eventuell sogar

einen Preisvorteil aus dieser unschönen Angelegenheit erzielen. Wichtig dabei: bei der Kündigung unbedingt auf die einseitige Vertragsänderung Bezug nehmen“.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hilft bei der Suche nach einem günstigeren Angebot; manchmal verbergen sich hinter scheinbar günstigen Angeboten nämlich versteckte Kostenfallen. Für weitere Beratungen stehen wir gegen Terminvereinbarung unter Tel. 0471-975597 zur Verfügung.