

## Mobile Telefonie: unbegrenzte Minuten, oder doch nicht?!

Fr, 12.02.2021 - 09:04

### VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen!

In den vergangenen Tagen haben sich einige VerbraucherInnen in der VZS gemeldet, um sich über ein Angebot eines bekannten Mobilfunkanbieters zu beklagen. Es handelt sich um ein Tarifpaket mit Datenverkehr und SMS, und unbegrenzten Minuten. Liest man jedoch die Details des Angebots in den Vertragsbedingungen nach, stellt man fest, dass die unbegrenzten Minuten einer Bedingung unterliegen.

Die Minuten sind unbegrenzt, müssen aber hauptsächlich Gesprächsminuten zu Nummern desselben Anbieters sein. Wird ein gewisser Prozentsatz an Gesprächen zu anderen Nummern überschritten, verfällt die Tarifoption der unbegrenzten Minuten und der Dienst kann – gänzlich ohne Vorwarnung – vom Anbieter eingestellt werden.

Den ExpertInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) scheint dieses Vorgehen alles andere als verbraucherfreundlich und transparent, weswegen bei der Marktaufsichtsbehörde eine Meldung auf vermutete unfaire und irreführende Handelspraktik eingereicht wurde.

Die VZS rät in jedem Fall dazu, vor dem Abschluss von Telefonie-Verträgen die Bedingungen gut zu studieren, und die Angebote am Markt zu vergleichen. Viele Verbraucher und Verbraucherinnen beklagen gerade bei Vertragsabschluss mangelnde Transparenz. Sehr schlecht schneiden dabei am Telefon abgeschlossenen Verträge ab: nicht immer findet das, was der Telemarketer mündlich versprochen hat, auch Niederschlag in den schriftlichen Vertragsbedingungen. „Verba volant, scripta manent“ - die alte Weisheit hat wenig an Aktualität eingebüßt.

Tipp: Wurde das Angebot über Werbeflyer oder Annoncen beworben, sollte man auch diese mit den Vertragsunterlagen aufbewahren (von digitalen Werbeschaltungen einen Screenshot anfertigen).

Wer sich in der oben beschriebenen, misslichen Lage wiederfinden sollte, dem legen wir nahe, schriftlich die Unterbrechung des Diensts bzw. die Anlastung von zusätzlichen Kosten zu beanstanden; in einigen Fällen wird der Dienst nämlich nicht unterbrochen, sondern mit zusätzlichen Belastungen jenseits des Tarifpakets weiterhin durchgeführt, was schnell teuer werden kann. In der Beschwerde sollte die Anwendung des beworbenen Angebots bzw. die Rückerstattung der zusätzlich belasteten Beträge verlangt werden.

Die Experten der Verbraucherzentrale stehen für weiterführende Informationen zur Verfügung (Tel. 0471-975597 oder [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)).