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

Kontrolle der Kosten und Anbieterwechsel

Stand
11/2014

Wer den Anbieter wechseln möchte, um eine Kosteneinsparung zu erzielen, sollte als erstes die Telefonrechung genauer durchlesen - besser noch die letzten 2 oder 3 Rechnungen, die man erhalten hat. Neben dem Endbetrag der Rechnung, sind folgende Positionen wichtig: Ortsgespräche, nationale Gespräche, Gespräche mit Mobiltelefonen. Werden viele Auslandsgespräche gemacht, weil man Familie oder Freunde im Ausland hat? Wieviel zahlt man an Fixgebühren, und zahlt man Leihgebühren für Telefonapparate oder Gebühren für zusätzliche Dienste?

Aus diesen Daten ersieht man:

- wo die Kosten genau entstehen;
- ob die Rechnungsbeträge korrekt sind, d.h. dass sie den Gesprächen entsprechen, die geführt wurden;
- ob auf der Linie Dienste aktiviert sind, die nicht verlangt wurden;
- ob die zusätzlichen Dienste und Geräte den Ansprüchen noch entsprechen.

Hat man die Rechnungen für einige Zeit genau beobachtet, kann man entweder im Internet (www.sostariffe.it oder www.supermoney.eu) oder bei einer Verbraucherorganisation mit den gesammelten Informationen den besten Tarif für die eigenen Bedürfnisse ausfindig machen.

Ein erster Rat

Stimmen Sie niemals einem am Telefon unterbreiteten Angebot zu. Leider sind diese Angebote nämlich meistens nur für den Anbieter günstiger, nicht aber für die VerbraucherInnen: oft werden "all

inclusive"-Verträge abgeschlossen, sodass dann Zusatzkosten (wie z.B. für die ADSL-Linie, die wir gar nicht brauchen) anfallen.

Die einzelnen Produkte zu kennen, ist bereits ein erster Schritt Richtung Kosteneinsparung. Nachfolgend eine kurze Übersicht der Angebote, die sich aktuell am Markt finden.

Fixtelefon ohne Internetanschluss

Die Angebote beinhalten normalerweise einen Flat-Tarif (also all-inlcusive), dank welchem man unbegrenzte Orts- und nationale Ferngespräche gegen Bezahlung einer monatlichen Gebühr führen kann. Manchmal sind auch "Gratisminuten" für Gespräche mit Mobiltelefonen oder für internationale Gespräche vorgesehen. Anhand der Informationen über das eigene Telefonverhalten kann man den geeignetsten Tarif finden.

Fixtelefon mit Internet-Anschluss

Auch hier gilt bereits Gesagtes zu den Angeboten am Telefon und der Kontrolle der letzten Rechnungen. Hat man ein passendes Angebot entdeckt, sollte man sich von der Website des Anbieters alle Details des Angebotes inklusive Vertragsbedingungen und Dienst-Charta herunterladen. Wichtig ist es auch zu kontrollieren, welche Geschwindigkeit der Internet-Anschluss hat, und ob diese unseren Ansprüchen gerecht wird. Wer Internet nur braucht, um ein paar Websiten anzuschauen und einige E-Mails zu versenden, dem reicht ein mittelschneller Anschluss; wer hingegen das Internet zum Arbeiten braucht, oder öfters Filme ansieht bzw. Spiele herunterlädt, braucht sicherlich einen schnelleren Anschluss.

Internetverbindung ohne Fixtelefon - Internet über "Surf-Sticks" - Zugang über Satellit

Man kann auch eine Internetverbindung ohne Fixtelefon haben; die derzeit am Markt vorhandenen Angebote sind jedoch nicht wirklich günstig. Wer absolut keine Fixlinie möchte, kann sich Internet auch über sog. "Surf-Sticks" (chiavette) holen; diese erreichen jedoch fast nie dieselbe Geschwindigkeit der Internet-Linien.
Tipp: Die Sticks werden normalerweise entweder auf Zeit oder auf Datenmenge verrechnet. Es gibt wiederaufladbare Sticks, die eine genaue Kontrolle der Kosten erlauben. Bevor man einen Stick kauft, sollte man unbedingt prüfen, wie stark das Signal des Anbieters ist. Am besten wäre, einen Stick dieses Anbieters bei sich zu Hause ausprobieren (evtl. Bekannte oder Freunde fragen, die bereits bei diesem Anbieter sind). Der Zugang über Satellit hingegen hat eine hohe Geschwindigkeit auch ohne Fixlinie.

Für diesen braucht es einen Receiver und die Satelliten-Antenne.

Was muss ich tun, sobald ich mich für einen neuen Anbieter entschieden habe?

Als erstes muss man auf der eigenen Telefonrechnung den sog. "codice di migrazione" oder "number portabiltiy" suchen. Diesen teilt man dem neuen Telefonanbieter mit, falls man die alte Telefonnummer behalten möchte. Wir raten, dies immer in dokumentierbarer Form zu tun; am besten über das Internet. Alternativ kann man es auch telefonisch mit dem Kundendienst machen, sollte aber zugleich ein Fax schicken. Wenn man dies telefonisch macht, wird normalerweise die Zustimmung aufgezeichnet: achten Sie daher genau auf die Fragen, zu welchen Sie zustimmen. Sollte etwas nicht mit der getroffenen Wahl übereinstimmen, unterbrechen Sie das Telefonat!
Bevor man den Wechsel zum neuen Anbieter vornimmt, sollte man die Dauer des derzeit aktiven Vertrages prüfen, um nicht eventuelle Pönalen für einen vorzeitigen Rücktritt zahlen zu müssen. Auf jeden Fall sind die im Vertrag vorgesehenen Deaktivierungskosten zu zahlen, diese belaufen sich auf bis zu 70-80 Euro (diese sollten auch bei der Berechnung der Kosteneinsparung durch den Anbieterwechsel nicht vergessen werden). Das sog. "Bersani-Dekret" sieht vor, dass man von jedem Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen aussteigen kann; für diesen Zeitraum ist auch die Fixgebühr an den alten Anbieter geschuldet.
Wenn man den Migrations-Kodex mitteilt, sollte der Vertrag zum neuen Anbieter übergehen, und der alte Anbieter müsste die Vertragsposition schließen, indem er die letzte Rechnung (mit eventuellen Ausgleichspositionen) schickt. Leider geschieht es des öfteren, dass der alte Anbieter weiterhin die Rechnungen schickt, als ob die Vertragsposition noch aktiv wäre.
Daher ist es ratsam, auch wenn es nicht explizit vorgeschrieben ist, dem alten Anbieter ein Einschreiben mit Rückantwort zu schicken, in welchem man mitteilt, dass man mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurücktritt und dass man die eigene Nummer zum neuen Anbieter mitnehmen möchte. Wenn man hingegen das Fixtelefon ganz aufgeben möchte, teilt man mit, dass man aus dem Vertrag aussteigt, ohne zu einem neuen Anbieter zu wechseln.

Vorsicht mit dem "codice di migrazione": es gibt davon nämlich zwei (einer für die Telefonie und einer für das ADSL), und nicht immer sind auf den Rechnungen beide angegeben. Überprüfen Sie durch Rückfrage an den Kundendienst beide Nummern, um sie (immer schriftlich) dem neuen Anbieter mitzuteilen. Solcherart soll vermieden werden, dass der alte Anbieter mit der Ausrede, man hätte nur einen Migrationskodex mitgeteilt, weiterhin die ADSL-Dienste in Rechnung stellt.

Tipp: Bevor wir uns für einen Anbieter entscheiden und den Vertrag unterzeichnen, kann es nicht schaden, diesen durch eine kurze Recherche im Internet etwas näher zu durchleuchten: gibt es Beschwerden der Kunden dieses Anbieters, und wenn ja, wie viele sind es und welcher Art sind sie? Nicht immer entspricht nämlich der günstigste Preis auch der besten Dienstleistung, und dies könnte uns auf lange Sicht mehr kosten, als wir durch den Anbieterwechsel einsparen. Solche Fälle können

z.B. Probleme mit dem Zugang zum Kundendienst, mangelnde Qualität der ADSL-Linien, Schwierigkeiten bei der Reparatur eines Schadens, unbeantwortete Beschwerden oder Aktivierung von nicht verlangten Diensten sein.

Messen wir die Qualität unserer Internetverbindung

Die Aufsichtsbehörde AGCOM hat gemeinsam mit der Stiftung Ugo Bordoni und dem Kommunikationsinstitut (Istituto superiore delle comunicazioni) ein Tool erarbeitet, dass es den VerbraucherInnen erlaubt, über eine kostenlose Software die tatsächliche Qualität ihrer Breitband-Internetverbindung (Fixanschluss) zu messen. So kann man überprüfen, ob der Anschluss den vertraglich festgelegten Kriterien entspricht. Stellt man bei der Überprüfung fest, dass der Anschluss langsamer ist als zugesagt, gilt dies als Beweis für eine Nichterfüllung des Vertrages, und kann als Basis für eine Beschwerde beim Anbieter verwendet werden (man kann die Wiederherstellung der Mindeststandards verlangen bzw. ohne Kosten vom Vertrag zurücktreten). Die Software heißt Ne.Me.Sys (Network Measurement System) und ist auf www.misurainternet.it kostenlos verfügbar.