

Telefonie – Aufsichtsbehörde AGCOM verfügt: Für die Verrechnung im 28 Tage-Rhythmus muss innerhalb Jahresende Rückerstattung erfolgen

Thu, 07/19/2018 - 09:16

VZS: Eine Entwicklung ganz im Sinne der VerbraucherInnen? Angesichts der angewandten, stattlichen Teuerungen wohl eher nicht!

Die Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM) hat vor einigen Tagen verfügt, dass die Telefonanbieter bis spätestens 31.12.2018 jene Beträge erstatten müssen, die im Zuge der Umstellung auf die Fakturierung im 28-Tage-Rhythmus unrechtmäßig eingehoben wurden. Die Rückerstattung betrifft den Zeitraum zwischen dem 23.06.2017 und dem Datum der effektiven Rückkehr zur Monatsabrechnung (01.04.2018). Wie genau die Rückerstattung zu erfolgen hat, muss erst noch festgelegt werden - am Ende könnte es sich nicht um eine tatsächliche Rückerstattung, sondern, laut Beschluss 269/18/CONS, um die Rückgabe der „entgangenen“ Tage handeln.

Handelt es sich dabei nun wirklich um eine gute Nachricht für die VerbraucherInnen (wie von vielen derzeit verbreitet wird)?

Die VZS hat die Sache mit dem Verrechnungszeitraum von 28 Tagen – die sich als das exakte Gegenteil einer „best practise“ in kurzer Zeit italienweit durch die großen Telefongesellschaften ausbreitete – von Anfang an sehr aufmerksam verfolgt. Der letzte Beschluss der AGCOM macht es den Anbietern zur Auflage, den Festnetz- und Internet-KundInnen (nur ADSL und Glasfaser), denen die Gebührenerfassung in ihrem Vertrag von der Berechnung pro Monat auf 28 Tage umgestellt worden war, jene Beträge zurückzuerstatten, die ihnen im Zeitraum zwischen 23.06.2017 und dem Datum der effektiven Rückkehr zur Monatsabrechnung (im Allgemeinen bis 01.04.2018) zusätzlich berechnet worden waren.

Derzeit sind jedoch weder die Art und Weise noch der Umfang der Rückerstattung geklärt: Die Rückerstattung könnte entweder als direkte Gutschrift auf der Rechnung erfolgen, oder aber durch spätere Ausstellung einer der nächsten Rechnungen (ohne darin natürlich die gutgeschriebenen Tage

zu berechnen). Möglicherweise erhalten die VerbraucherInnen also keine tatsächliche „Rückerstattung“, sondern können den Dienst für die entsprechende Anzahl von Tagen „unentgeltlich“ nutzen.

Die Rückkehr zur monatlichen Berechnung ist natürlich eine gute Nachricht – es bleibt jedoch zu vermerken, dass die Telefonanbieter, als sie die Fakturierungszeiträume wieder umstellen mussten, die „dreizehnte“ Monatsrate (die sich aus der Berechnung mit 28 Tagen ergeben hatte) schlicht auf die derzeitigen 12 Rechnungen verteilt haben. Jetzt kommt zum Schaden (nämlich der durch diese Umlegung bestehen bleibenden Gebührenerhöhung) aber auch noch der Spott: denn einige Telefongesellschaften haben mit dem laufenden Monat neue Gebührenerhöhungen eingeführt. Das scheint jedoch kaum jemandem aufgefallen zu sein.

Ein Beispiel verdeutlicht die Entwicklung: Das Angebot SMART von TIM kostete anfangs 39,00 Euro monatlich mit Festanschluss, ADSL und Mobilverbindung. Seit August 2016 war dieser Preis per einseitiger Vertragsänderung um 0,90 Euro monatlich angehoben worden. Im April 2017 war dann die Gebührenerfassung mit 28 Tagen eingeführt worden, was einer Verteuerung von 8,6% pro Jahr entspricht (es kam praktisch eine dreizehnte Gebührenerhöhung dazu). Im Dezember 2017 mussten die Anbieter per Gesetzesauflage zur monatlichen Fakturierung zurückkehren. Im konkreten Fall gab es daher zuerst eine Erhöhung, und anschließend eine Reduzierung um 0,8%: die monatlichen Gebühren stiegen zuerst auf 43,33 Euro, und wurden dann auf 43,01 Euro „gesenkt“.

Mit 1. Juli diesen Jahres hat TIM dann eine neue Gebührenerhöhung von 2,50 Euro pro Monat angewandt, sodass die endgültige derzeitige Monatsrate 45,51 Euro beträgt. **Der ursprüngliche Preis von 39,00 Euro/Monat im Jahr 2016 ist daher auf aktuell 45,51 Euro/Monat gelangt, was einer Preissteigerung von 16,69% entspricht!**

Angesichts solcher Zahlen ist man in der VZS der Ansicht, dass es eigentlich wenig Grund zum Feiern gibt, und dass die AGCOM vielleicht gerade in der absurden Angelegenheit mit den 28 Tagen (die den beteiligten Anbietern am Ende stattliche Verdienste eingebracht hat) mehr für die VerbraucherInnen hätte tun können – wie z.B. den ständigen Gebührenerhöhungen Grenzen zu setzen. Denn die sich ergebenden Mehrkosten sind alles andere als in der Norm, mit allen entsprechenden Nachteilen für die VerbraucherInnen.

Die Tatsache, dass sich die Angelegenheit nun bis Jahresende hinzieht, bringt außerdem ein weiteres unterschätztes Problem mit sich. Falls nämlich der Telefonkunde inzwischen beschlossen hat, den Anbieter zu wechseln, würde die Rückerstattung für ihn nicht automatisch erfolgen. Er wäre vielmehr gezwungen, selbst tätig zu werden, um die Rückerstattung (mit entsprechenden Kosten, wie z.B. Einschreibengebühren) einzufordern und müsste eventuell sogar das Risiko eines Rechtsstreites auf sich nehmen. Wer hingegen deswegen beschließt, beim aktuellen Anbieter zu bleiben, bis die Rückerstattung erfolgt, der sitzt auch im Falle von einseitigen, benachteiligenden Vertragsänderungen sozusagen bis dahin „in der Falle“.

Die BeraterInnen der VZS stehen für jede weiterführende Information in dieser Angelegenheit zur Verfügung.