

## Wichtig:

Bezahlen Sie immer rechtzeitig den Teil der Rechnung, mit dem Sie einverstanden sind. Informieren Sie den Rechnungsteller, welche Forderung Sie begleichen und welche nicht.



Bei Zahlungsverzug von mindestens 100 Euro droht Ihnen eine Sperre Ihres Telefonanschlusses!

Bei Abbuchung widersprechen Sie dem Bankeinzug.

**ABER:** Die Rücklastschriftgebühr der Bank kann höher sein als die bestrittene Forderung. Verzichten Sie daher auf eine Rücklastschrift und fordern Sie den Anbieter zur Rückzahlung auf. Damit entgehen Sie dem automatisierten Mahnverfahren, das weitere Probleme nach sich ziehen kann.

## Tipp

Kontrollieren Sie regelmäßig Ihre Rechnungen und Kontoabbuchungen, damit Ihnen Unregelmäßigkeiten sofort auffallen und Sie diese beanstanden können.



## Wir sind für Sie da: vor Ort in unseren Beratungsstellen, telefonisch und per Video.

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

Vom Versicherungsscheck bis zum Handy-Vertrag, von der Geldanlage bis zum Reiseärger: Wir beraten zu vielen Fragen, die für Sie wichtig sind – **individuell und anbieterunabhängig.**

## Kostenlose Kurzberatung

Zu Telefon-, Mobilfunk- & Internetverträgen, Internetbetrug & Datenschutz, Kauf-, Dienstleistungs- & Handwerkerverträgen, Reiserecht

## Kostenpflichtige Beratung

Etwa zu privater Altersvorsorge & Geldanlage, Sach- und Risikoversicherungen, Kapitalanlagen, Fragen im Gesundheitswesen (Patientenrechte/ Vorsorgevollmacht, Rückkehr in die gesetzliche Krankenversicherung), Energie & Bauen, Urheberrecht

## Termine, Beratungsangebote und Preise

[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/fuer-sie-da](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/fuer-sie-da)

verbraucherzentrale

Niedersachsen

## Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstr. 14, 30159 Hannover

## Servicetelefon (05 11) 9 11 96-0

[info@vzniedersachsen.de](mailto:info@vzniedersachsen.de)

[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)

© Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Stand: November/2021

Gestaltung und Bildnachweis: [www.designagentur-ol.de](http://www.designagentur-ol.de)



verbraucherzentrale

Niedersachsen

# REKLAMATION DER TELEFONRECHNUNG

Gewusst wie

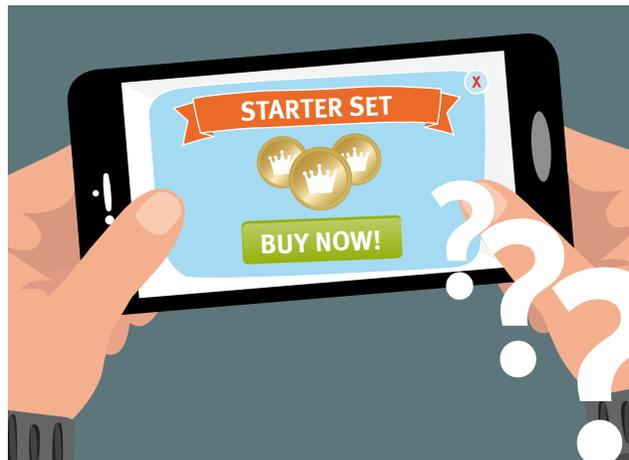
# PROBLEME MIT DER HANDYRECHNUNG

Juwelenhaufen für 4,99 Euro, Village Starter Pack für 9,99 Euro oder Anrufe ins Ausland für 350,23 Euro? **Hinterfragen Sie Ihre Handyrechnung**, wenn Sie Abbuchungen nicht verstehen!

Ihre Rechnung liegt elektronisch bei dem jeweiligen Anbieter vor. Ein Anruf bei der Kundenhotline kann erste Fragen klären – oder schauen Sie in die App Ihres Anbieters.

## Auf der Gesamtrechnung erkennen Sie:

- die konkrete Bezeichnung der in Rechnung gestellten Leistungen,
- den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Rechnungsstellers,
- eine nationale Ortsrufnummer oder kostenfreie Kundendiensttelefonnummer, E-Mail-Adresse und Internetseite des Rechnungsstellers,
- bei Fremdforderungen den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Drittanbieters,
- eine nationale Ortsrufnummer oder eine kostenfreie Kundendiensttelefonnummer des Drittanbieters,
- den Hinweis, dass Sie gegen einzelne Forderungen begründete Einwände erheben können,
- den Hinweis auf eine Internetseite des Drittanbieters mit leicht auffindbaren Informationen (E-Mail, ladungsfähige Anschrift)
- das Datum des Vertragsbeginns,
- den Zeitpunkt, nach dem die Mindestvertragslaufzeit nach aktuellem Stand endet,
- die Kündigungsfrist,
- den letzten Tag, an dem die Kündigung eingehen muss, um eine Vertragsverlängerung zu verhindern,
- einen Hinweis auf Informationen zum Anbieterwechsel auf den Seiten der Bundesnetzagentur.



# SO BEANSTANDEN SIE IHRE TELEFONRECHNUNG:

## WANN?

- Innerhalb von acht Wochen nachdem Sie die Rechnung (online oder postalisch) erhalten haben.

**!** Reklamieren Sie nicht innerhalb der acht Wochen, darf Ihr Anbieter die Verbindungsdaten löschen. Er hat dann keine Nachweispflicht mehr, und er muss auch keinen nachträglichen Einzelverbindungs nachweis erstellen.

## WIE?

- Schriftlich und nachweisbar per Einschreiben (mit Rückschein) oder per Mail (Eingangsbestätigung/ Mailverlauf speichern), damit Sie einen Beweis haben.

**!** Setzen Sie eine Antwortfrist! Angemessen sind zwei Wochen.

## WEM GEGENÜBER?

- Bei dem rechnungsstellenden Unternehmen (Vertragspartner/ Telekommunikationsanbieter)

**!** Ihr Ansprechpartner ist immer der Rechnungssteller. Er darf Sie nicht an Drittanbieter verweisen, die auf der Rechnung benannt sind.



## WAS?

- Erklären Sie ausdrücklich, weshalb Sie mit der Rechnung nicht einverstanden sind.
- Verlangen Sie den Entgeltnachweis und die Ergebnisse der technischen Prüfung, wenn Sie bezweifeln, dass eine Verbindung vom Smartphone/ Handy zustande gekommen ist. Benennen Sie nachvollziehbare und konkrete Gründe, weshalb die Forderung nicht bestehen kann.
- Lassen Sie sich den Vertragsschluss der abgerechneten Drittanbieterleistung detailliert nachweisen, wenn Sie sich daran nicht erinnern können.

**@** Formulierungshilfen finden Sie unter [www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de)