

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

! Bei Zahlungsverzug von mindestens 75 € droht Ihnen eine Sperre Ihres Telefonanschlusses!

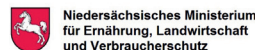
Bei Abbuchung widersprechen Sie dem Bankeinzug.

ABER: Die Rücklastschriftgebühr der Bank kann höher sein als der Betrag der bestrittenen Forderung. Verzichten Sie hier eher 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.



Gefördert durch:



Terminvereinbarung

☎ (05 11) 9 11 96-0

Mo bis Do 9-17 Uhr, Fr 9-14 Uhr oder unter

☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratungsstellen

Beratungsstellen

Aurich, Braunschweig, Celle, Göttingen, Hannover, Lüneburg, Oldenburg, Osnabrück, Stade, Wilhelmshaven und Wolfsburg

TIPP Nutzen Sie zum Thema Telefon und Internet unsere neue Videoberatung.
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/videoberatung

Telefonberatung

☎ 0900 1 7979-06 Telefon und Internet

(1,50 € pro Minute - gültig aus dem deutschen Festnetz, sekundengenaue Abrechnung; aus den Mobilfunknetzen gelten die Tarife der jeweiligen Anbieter)

Online-Beratung

☎ www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/onlineberatung

verbraucherzentrale

Niedersachsen

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstr. 14, 30159 Hannover

Tel.: (05 11) 9 11 96-0

Fax.: (05 11) 9 11 96-10

info@vzniedersachsen.de

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

www.facebook.com/vzniedersachsen

www.twitter.com/VZNiedersachsen

© Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V., Stand: November/2017

Gestaltung: www.designagentur-ol.de



verbraucherzentrale

Niedersachsen

REKLAMATION DER TELEFONRECHNUNG

Gewusst wie

PROBLEME MIT DER HANDYRECHNUNG

Auf Ihrer Handyrechnung sehen Sie eine Abbuchung zum Beispiel für einen „Juwelenhaufen“: 4,99 Euro und ein „Village Starter Pack“: 9,99 Euro oder einen Anruf an 969999 für 59 Minuten: 100,61 Euro. Sie können sich weder an das eine noch an das andere erinnern oder Sie sind sich unsicher?

...❖ HINTERFRAGEN SIE IHRE RECHNUNG!

Ihre Rechnung liegt elektronisch bei dem jeweiligen Anbieter vor, so dass ein Anruf bei der Kundenhotline erste Fragen klären kann. Ebenso können Sie in die App Ihres Anbieters schauen.

Auf der Gesamtrechnung erkennen Sie:

- die Namen und ladungsfähigen (Post-) Anschriften der verantwortlichen Anbieter einer erbrachten Leistung sowie die entsprechende Verbindung.
- die Gesamthöhe der Entgelte des jeweiligen Anbieters.
- den Hinweis, dass Sie gegen einzelne Forderungen begründete Einwendungen erheben können.
- die konkrete Bezeichnung der Leistungen.
- einen Hinweis auf ein Informationsrecht erscheinender Leistungen Dritter.
- allgemeine Kontaktdaten der beteiligten Anbieter von Netzdienstleistungen und des Rechnungsstellers sowie die kostenfreien Kundendiensttelefonnummern, über die Sie Informationen über Drittanbieter und deren Leistungen einholen können.
- das Datum des Vertragsbeginns.
- den Zeitpunkt, nach dem die Mindestvertragslaufzeit nach aktuellem Stand endet.
- die Kündigungsfrist.
- den letzten Kalendertag, an dem die Kündigung beim Anbieter eingehen muss, um eine Vertragsverlängerung zu verhindern.
- einen Hinweis auf die Informationen zum Ablauf des Anbieterwechsels auf den Seiten der Bundesnetzagentur.



SO BEANSTANDEN SIE IHRE TELEFONRECHNUNG:

...❖ WANN?

- Innerhalb von acht Wochen nachdem Ihnen die Rechnung (online oder postalisch) zugegangen ist.



Reklamieren Sie nicht innerhalb der acht Wochen, darf Ihr Anbieter die Verbindungsdaten löschen. Er hat dann keine Nachweispflicht für die einzelnen Verbindungen 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!

...❖ WEM GEGENÜBER?

- Bei dem rechnungsstellenden Unternehmen (Vertragspartner/Telekommunikationsanbieter),
- bei dem Anbieter (z.B. Call-by-Call), dessen Entgelte betroffen sind,
- beziehungsweise dem Drittanbieter, der auf der Rechnung genannt ist.



...❖ WAS?

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



Formulierungshilfen finden Sie unter www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de