

## Musterbrief TK 18

### Mobilfunk \_ Beanstandung der Telefonrechnung meines Anbieters

Schreiben Sie den Text bitte ab und versenden Sie den Brief per Einschreiben Einwurf an die Adresse des jeweiligen Empfängers. Falls der Berater/ die Beraterin Ihnen die Verwendung einer anderen Versandform empfohlen hat, sollten Sie diese nutzen. Bewahren Sie zudem den Einlieferungsbeleg gut auf.

Der Einwurfzeitpunkt beim Empfänger kann bis zu 12 Monate nach Abgabe unter der Tel.-Nr. 0228-4333112 oder [www.deutschepost.de/briefstatus](http://www.deutschepost.de/briefstatus) abgefragt werden. Falls möglich, drucken Sie den Nachweis über den Einwurfzeitpunkt aus und heften Sie ihn an Ihre Kopie des Schreibens.

(Absender)

(Adressat: Rechnung stellender Telefonanbieter)

(Ort, Datum)

#### Beanstandung der Telefonrechnung

Kundennummer \_\_\_\_\_, Rechnung vom \_\_\_\_\_, Telefonnummer \_\_\_\_\_

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit beanstande ich Ihre Telefonrechnung vom \_\_\_\_\_. Ich kann folgende/s in Rechnung gestellte/s Verbindungsentgelt/e oder Dienstleistungsentgelt nicht nachvollziehen:

Verbindung/en am \_\_\_\_\_ mit/ \_\_\_\_\_ über \_\_\_\_\_ €.

Meine Reklamation begründe ich damit, dass \_\_\_\_\_ **(Gründe je nach Sachverhalt anführen und ggf. genauer begründen: z. B. Doppelberechnung von Gesprächen; Grundgebühr falsch; in Rechnung gestellte Verbindungen, die nicht zustande kamen; kein Vertrag über Voice-Abo, Mehrwertdienste-Abos, Gewinnspiel-Abo, Web- oder WAP-Abos, In-App-Käufe etc. geschlossen).**

Ich verweise auf § 45i TKG (sofern Sie noch keinen Einzelverbindungsbeleg haben) und bitte Sie, die mir in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte nach den einzelnen Verbindungsdaten aufzuschlüsseln.

Führen Sie eine umfassende technische Prüfung durch. Überprüfen Sie die Netzelemente ggf. bis zum Netzabschlusspunkt sowie die sonstigen Datenverarbeitungsanlagen. Zu dieser umfassenden Prüfung gehört auch der interne Ereignisbericht, insbesondere Fehlerprotokolle und Fakturierung und Rechnungsstellung. Ich bitte um Übersendung der Ergebnisberichte.

Vorsorglich weise ich darauf hin, dass die vorgebrachten Einwendungen begründet sind im Sinne des § 45k Abs. 2 TKG und eine Sperre daher nicht berechtigt ist. Sollte dennoch eine Sperre durchgeführt werden, behalte ich mir Schadensersatzansprüche vor.

Für die unstrittigen Leistungen, die ich im Abrechnungszeitraum tatsächlich in Anspruch genommen habe, zahle ich den Betrag in Höhe von \_\_\_\_\_ € (einzeln benennen und entsprechende Anbieter).

-----  
Wenn die bestrittenen Forderungen Drittanbieter betreffen:

In meiner Rechnung vom \_\_\_\_\_ befinden sich Posten von Drittanbietern (siehe oben).

Ich werde auch an den Drittanbieter direkt (genannte Anschrift in der Rechnung) schriftlich herantreten und die strittigen Posten reklamieren.

*Wenn Anschrift von Drittanbieter fehlt:*

In meiner Rechnung vom \_\_\_\_\_ befinden sich Posten von Drittanbietern (siehe oben). Ich bitte Sie, mir gem. § 45h Abs. 1 TKG folgende Informationen, die der Rechnung nicht zu entnehmen sind, mitzuteilen:

- Name und ladungsfähige Anschrift der Dritten,
- die konkrete Bezeichnung der in Rechnung gestellten Leistungen,
- die Gesamthöhe der auf jeden Anbieter entfallenden Entgelte,
- die kostenfreien Kundendiensttelefonnummern der Anbieter von Netzdienstleistungen und der Rechnung stellenden Anbieters, unter denen der Teilnehmer die Informationen nach § 45p erlangen kann.

Sobald Ihre Antwort vorliegt, werde ich auch an den Drittanbieter schriftlich herantreten und die strittigen Posten reklamieren.

-----  
*Wenn die bestrittenen Forderungen Drittanbieter betreffen:*

Von mir getätigte bzw. erhaltene Zahlungen dienen nur der Erfüllung Ihres Zahlungsanspruchs und sollen nicht auf die Posten der beanstandeten Drittanbieter angerechnet werden.

Sollte der Betrag schon abgebucht sein, werde ich diesen zurückbuchen und unverzüglich den unstrittigen Betrag für alle unstrittigen Forderungen (*einzel benennen und entsprechenden Anbieter*) unverzüglich in Höhe von \_\_\_\_\_ € überweisen.

**oder alternativ**

*wenn eine Einzugsermächtigung erteilt wurde und es sich um sehr geringe strittige Beträge handelt, kommt eine Zahlung unter Vorbehalt in Betracht, um die Kosten für den Widerruf der Lastschrift zu vermeiden:*

Sie erhalten den gesamten Rechnungsbetrag, allerdings leiste ich diese Zahlung nur unter Vorbehalt (Begründung siehe oben), um Kosten für den Widerruf der Lastschrift zu vermeiden.

-----  
*Wenn noch nicht vereinbart:*

Zudem bitte ich ab sofort um die regelmäßige Zusendung eines ungekürzten Einzelverbindungsachweises gem. § 45e TKG.

Einer umfassenden Rückäußerung sehe ich bis zum \_\_\_\_\_ (*ab Schreibdatum konkretes Datum in zwei Wochen*) entgegen.

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)