

teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

24.05.2012

Falsche Telekom-Rechnung: So geht der Verbraucher richtig vor Eine technische Prüfung ist kostenfrei

Berlin/Göttingen – Beim Blick in die Telefonrechnung der Deutschen Telekom stockt plötzlich der Atem und der Mund bleibt offen stehen. Zu solchen oder ähnlichen Szenen kommt es immer wieder beim Betrachten der aktuellen Telekom-Rechnung. "In der Telefonrechnung der Telekom tauchen unerklärliche Posten auf, mit denen der Verbraucher in der dargestellten Höhe oder grundsätzlich nicht gerechnet hat", sagt Bettina Seute vom Onlinemagazin www.teltarif.de. Eine mögliche Erklärung kann sein, dass die Telekom neben ihren eigenen Verbindungen und Grundgebühren auch für verschiedene Call-by-Call- und Mehrwertdienste-Anbieter die Rechnungsstellung und den Ersteinzug der Rechnungsbeträge vornimmt.

Nun gilt es den Anbieter zu ermitteln, dessen korrekte Abrechnung angezweifelt wird. Dies kann z. B. ein aus Verbrauchersicht höherer Minutenpreis als vermutet sein oder eine nicht in Anspruch genommene Leistung. An den betroffenen Anbieter müssen im nächsten Schritt die Einwände möglichst genau schriftlich übermittelt werden. "Die unstrittigen Beträge der Telefonrechnung sollte der Verbraucher umgehend bezahlen und anschließend der Telekom die Information zukommen lassen, welche Rechnungsposten er bewusst nicht beglichen hat", rät Seute. Ohne diese Hinweise würde die Telekom alle Forderungen prozentual kürzen und es könnte zu ungewollten Mahnungen anderer Anbieter kommen, die ihr Geld nicht erhalten haben.

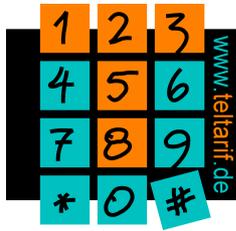
Als nächstes ist der Anbieter am Zug. Er muss nachweisen, dass keine technischen Fehler vorliegen. "Der Verbraucher hat zum einen das Recht auf einen Einzelentgeltnachweis, in dem alle Verbindungsdaten aufgeschlüsselt sind. Er kann aber auch eine konkrete technische Prüfung mit der Aushändigung eines Prüfprotokolls verlangen", sagt Seute. Diese Prüfung ist für den Kunden kostenfrei. Führen alle genannten Bemühungen nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis, kann sich der Kunde entweder an die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur oder einen Anwalt wenden. Beide Wege verursachen aber zusätzliche Kosten.

Weitere Tipps für das Vorgehen bei einer falschen Telekom- Rechnung lesen Sie unter www.teltarif.de/falsche-rechnung .

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, April 2012). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Download unter: <http://www.teltarif.de/presse/2012.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

24.05.2012

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<http://www.teltarif.de/presse/> bzw. <http://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Martin Müller, Bettina Seute
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de