



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

So kommen Handy- und Internet-Nutzer zu ihrem Recht Zahlreiche Möglichkeiten, Rechte geltend zu machen

Deutschland gehört zwar zu den Ländern, in denen der Verbraucherschutz recht gut aufgestellt ist. "Recht haben und Recht bekommen sind aber leider immer noch zwei verschiedene Dinge", kritisiert Alexander Kuch vom Telekommunikationsportal teltarif.de. "Noch immer gibt es bei Handy- und Internet-Verträgen falsche Rechnungen, beispielsweise mit untergeschobenen Abos oder anderen Rechnungsposten, die der Kunde gar nicht bestellt hat. Doch wehrlos ausgeliefert ist man dem als Kunde nicht."

In einem großen Ratgeber erläutert der Redakteur von teltarif.de, dass es in den meisten Fällen nicht notwendig ist, bei einer falschen Rechnung oder einer zu langsamen Internet-Leitung direkt einen Anwalt einzuschalten. Über die Bundesnetzagentur oder die Verbraucherzentralen beispielsweise gibt es Möglichkeiten, außergerichtlich und vor allem deutlich günstiger zu seinem Recht zu kommen.

Hilfe zur Selbsthilfe

Bevor man jedoch Schritte gegen den Anbieter unternimmt, sollte zunächst geprüft werden, ob möglicherweise beim Vertragsabschluss ein Passus in der Preisliste oder in den AGB des Vertrags übersehen wurde. "Nach wie vor gibt es Internet- und Handy-Verträge, die nur im ersten Jahr durch einen Rabatt günstiger sind, im zweiten Jahr der meist zweijährigen Laufzeit wird dann eine höhere Grundgebühr berechnet", führt Alexander Kuch aus. "Ärgerlich ist es auch, wenn man übersehen hat, dass eine Zusatzoption wie beispielsweise ein Musik-Abo nur in den ersten Monaten des Vertrags kostenlos enthalten ist, die dann nach einigen Monaten plötzlich Geld kostet." Hier sollte darauf geachtet werden, alle Zusatzoptionen rechtzeitig zu kündigen, die nicht kostenpflichtig weitergenutzt werden möchten.

Insbesondere bei einer zu langsamen Internet-Leitung oder regelmäßigen Netzausfällen gibt es von der Bundesnetzagentur standardisierte Beschwerdeverfahren. "Wer regelmäßig nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur Speed-Messungen vorgenommen hat und die gesammelten Protokolle dazu an den Anbieter sendet, kann gegebenenfalls vorzeitig aus dem Vertrag entlassen werden", rät Alexander Kuch. "Auch bei Problemen nach einem Anschluss-Umzug, einem Wechsel des Internet-Anbieters oder einer Rufnummern-Portierung ist die Bundesnetzagentur der erste Ansprechpartner".

Verbraucherzentralen als Helfer in der Not

"Für zahlreiche weitere Vorfälle sind die örtlichen Verbraucherzentralen der beste Ansprechpartner. Denn dort bekommt man juristische Beratung und gegebenenfalls sogar Vertretung, ohne dafür ein Vermögen ausgeben zu müssen", führt Kuch aus. Und wer eine Rechtsschutzversicherung hat und letztendlich doch einen Anwalt einschalten möchte, sollte zuvor mit der Rechtsschutzversicherung abklären, ob diese



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Schmiljanstr. 24, 12161 Berlin,
Tel.: +49 (0)30-453081-0, Fax: +49 (0)30-453 081-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

die Kosten dafür übernimmt, sonst muss der Verbraucher möglicherweise die Anwalts- und Gerichtskosten selbst bezahlen. "Die Rechtsschutzversicherung gibt oft eine erste Einschätzung dazu ab, ob ein Rechtsstreit überhaupt Erfolgsaussichten hat und kann gleichzeitig auch meist einen kompetenten Anwalt empfehlen", so Alexander Kuch abschließend.

Den kompletten Ratgeber lesen Sie hier:

<https://www.teltarif.de/verbraucher/recht/mein-recht-einfordern.html>

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tarif Tabellen 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 Tarif Tabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften: <https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Kontakt:

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH
Henning Gajek
Tel: +49 (0) 30 / 453081-423
Mobil: +49 (0) 170 / 5583724
E-Mail: presse@teltarif.de