Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Nein zur Telefon-Rechnung alle 28 Tage!

Do, 26.10.2017 - 10:21

VZS: einseitige Abänderung des Abrechnungszeitraums ist nur ein Vorwand für eine verdeckte Preiserhöhung

Das Thema sorgt bei den VerbraucherInnen letzthin für einigen Unmut: die wichtigsten Telefonanbieter (und mittlerweile auch der Bezahlsender Sky) verrechnen ihre Dienste nun nicht mehr pro Monat, sondern alle 28 Tage. Der Verrechnungs-Zeitraum wird also von einem Monat auf 28 Tage reduziert – es ändert sich die Häufigkeit der Verrechnung, und nicht nur das Datum der Rechnungsausstellung.

Nach Meinung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) müssen die Angebote für das Festnetz, sowie die Mischangebote mit Handy und Festnetz, weiterhin in ganzen Monaten verrechnet werden. Wem letzthin von seinem Anbieter eine entsprechende einseitige Vertragsänderung mitgeteilt wurde, der sollte formelle Beschwerde einreichen (ein Musterbrief findet sich auf der Homepage der VZS). Die Anbieter haben dann 30 bzw. 45 Tage (der genaue Zeitraum findet sich in der Dienstcharta der jeweiligen Anbieter) Zeit, um zu antworten. Verstreicht dieser Zeitraum ohne Antwort, oder erhält man eine negative Antwort, so kann man sich bei der VZS melden, um sich über die weiteren Schritte und Initiativen zu informieren.

Die Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen AGCOM hatte im März per Beschluss verfügt, dass Angebote für Festnetz sowie Mischangebote mit Festnetz und Internet in ganzen Monaten verrechnet werden müssen, und nicht im 28-Tage-Rhythmus. Nur reine Mobilangebote dürfen im 4-Wochen-Rhytmus verrechnet werden (delibera 121/17/CONS).

Die wichtigsten Anbieter (Tim, Wind Tre, Vodafone und Fastweb) geben offensichtlich wenig auf die Verfügungen der Aufsichtsbehörde. Sie alle haben sowohl bei bestehenden als auch bei neu auf den Markt gebrachten Tarifen den Verrechnungs-Rhythmus von 28 Tagen eingeführt. Die Aufsichtsbehörde hat daraufhin angekündigt, die abtrünnigen Anbieter mit Strafen belegen zu wollen, da diese die Auflagen über die Verrechnungszeiträume nicht eingehalten haben.

Die Anbieter ihrerseits haben den im März von der AGCOM gefassten Beschluss vor dem Verwaltungsgericht Latium angefochten; die Verhandlungen dazu dürften im Februar 2018 beginnen.

Der Kommentar der VZS

Die VZS beanstandet in erster Linie nicht die von den Anbietern praktizierte Tariferhöhung (auch wenn diese mit 8,6% alles andere als mager ausfällt, da pro Jahr ja ein weiterer „Monat" bezahlt werden muss), welche die KundInnen – nicht ganz zu unrecht – so in Rage bringt, sondern die Art und Weise, mit welcher diese Preiserhöhung umgesetzt wurde.

Die Anbieter haben zwar den Preis formell nicht abgeändert; indem sie jedoch dessen „Dauer" verkürzt haben, haben sie die Gesamtkosten der Dienstleistung für die VerbraucherInnen erhöht. Eine solcherart „verdeckte" Preiserhöhung stellt nach Meinung der VZS eine unfaire Praktik dar, und steht zudem in klarem Widerspruch zum Beschluss der AGCOM.

Die Gesellschaften sehen in dieser Vertragsänderung eine legitime Anwendung des „ius variandi". Dieser Begriff bezeichnet jene Klausel, welche die einseitige Änderung der Vertragsbedingungen erlaubt, und welche in fast jedem Telefonvertrag enthalten ist (das „ius variandi" im Telefoniebereich wird von Art. 70 des Telekommunikations-Kodex geregelt). Die Anbieter argumentieren weiter, dass all jene Kunden, die mit der einseitigen Änderung nicht einverstanden sind, ja vom Vertrag zurücktreten können. Wer den Schaden hat, braucht für den Spott nicht zu sorgen, weiß der Volksmund.

Die VZS fordert daher eine Neuregelung des „ius variandi" bei Telefonverträgen: eine Änderung sollte nur im Fall von stichhaltigen Gründen möglich sein, welche von vorneherein im Vertrag genau aufgelistet werden müssen – und nicht weil die einzelnen Anbieter eine solche nach eigenem Gutdünken ins Auge fassen. Es kann nicht sein, dass die VerbraucherInnen weiterhin den willkürlichen, absonderlichen und rein den Anbietern nützlichen Vertragsänderungen ausgesetzt bleiben. Die AGCOM selbst schreibt in Bezug auf die Missbräuchlichkeit des ius variandi einer Gesellschaft: „In den letzten fünf Jahren wurden 43 einseitige Vertragsänderungen vorgenommen, meistens preisbezogen, wovon 28 das Festnetz und 15 die mobile Telefonie betrafen" (vgl. CV 146 vom 30.03.2017).

All dies wiegt umso schwerer, weil dieser Marktsektor seit Jahren an akutem Transparenzmangel krankt, und die VerbraucherInnen kaum Möglichkeiten haben, die Angebote kritisch zu vergleichen, um das für sie günstigste herauszufiltern. Da viele Angebote den Tarif mit dem Kauf oder der Leihe von Geräten (Smartphones, Modems, …) oder mit langjährigen Ratenzahlungen verbinden, werden die KundInnen auch dadurch langjährig an die Gesellschaften „gebunden".

Viele VerbraucherInnen fragen sich: Welchen Sinn macht es, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die anderen Anbieter mir ähnliche Verträge zu den gleichen Bedingungen anbieten, vielfach auch mit Verrechnung im 28-Tage-Rhythmus? Man gerät sozusagen vom Regen in die Traufe …

Die VZS begrüßt die laufenden Initiativen im Parlament; bleibt zu hoffen dass diese in Kürze einen einheitlichen Standard für die Verrechnung der Telefongebühren schafft, und diesen missbräuchlichen Vorgehensweisen somit endlich ein Riegel vorgeschoben wird!

MB-telefon-rechnung-28-tage.docx8.16 KB