

7. Die Rechnung

Beispiel: Eine erschreckend hohe Telefonrechnung

Frau Susi kommt vom Urlaub zurück und hat wieder einmal jede Menge Rechnungen in ihrem Postkasten. Die meisten Rechnungen sieht sie gleich durch, nur die Telefon- und Internetrechnung lässt sie noch eine Weile liegen, der Betrag wird ja ohnehin automatisch vom Konto abgebucht. Ein paar Tage später schaut Frau Susi doch ins Kuvert, bevor sie die Rechnung ins Altpapier wirft, und ist geschockt: Die Telefon- und Internetrechnung macht für das letzte Monat EUR 421,- aus. Frau Susi kann sich das gar nicht erklären. Bei der Detailinformation der Rechnung werden verschiedene Dienste aufgelistet, von denen sie noch nie gehört hat; außerdem, findet sie, ist die Rechnung ziemlich unübersichtlich. Immerhin ist auf der Rechnung eine Servicehotline angegeben und auch der Hinweis, dass sie bei dieser Hotline einen Einzelentgeltnachweis anfordern kann. Frau Susi ruft umgehend bei der angegebenen Telefonnummer an und fordert einen Einzelentgeltnachweis an. Bei der Hotline wird ihr eine rasche Zusendung – und das sogar gratis – zugesichert.

Beim Abendessen erzählt Frau Susi ihrer Tochter Hannah von der hohen Rechnung. Hannah, die heuer zum ersten Mal nicht mehr mit ihren Eltern in den Urlaub fahren musste, wird daraufhin bloss... Sie fürchtet, dass man am Einzelgesprächsnachweis alle Verbindungen und Internetseiten sehen kann, die aufgerufen worden sind, und das wäre „ur peinlich“. Warum die Telefonrechnung so viel ausmacht, kann sich Hannah aber auch nicht erklären, weil doch beim Internet eh alles inklusive ist...

7.1 Die Rechnungskontrolle

In der Telefon- und Internetrechnung werden sämtliche Entgelte, die in einer Rechnungsperiode angefallen sind, angeführt. Sie ist somit ein wesentliches Instrument, um eine erste Kontrolle der Richtigkeit durchführen zu können. Da bei einer Telefonrechnung unterschiedlichste

Leistungen verrechnet werden können, ist es nicht immer leicht, sich auf den oft mehrseitigen Zusammenstellungen zurecht zu finden. Im Folgenden wird ein Überblick gegeben, wie eine typische Telefonrechnung zu lesen ist und welche Informationen daraus gewonnen werden können.

Üblicherweise wird auf einer Rechnung zwischen Grundentgelten („Grundgebühr“) und Verbindungsentgelten („Gesprächsgebühren“) unterschieden. Je nachdem, um welchen Telefonanschluss es sich handelt, kann die Telefonrechnung unterschiedliche Rechnungspositionen beinhalten: Typisch sind Grundentgelt, Verbindungsentgelte in die unterschiedlichen Zonen, Entgelte für Datentransfer bei Breitbandanschlüssen etc.

Daneben finden sich sonstige Informationen, mit denen vor allem die Rechnung einem konkreten Vertrag und einem Vertragspartner zugeordnet ist sowie eine zeitliche Komponente. Im Wesentlichen sind das:

- der Name des Kunden,
- die Kundennummer,
- die Rechnungsnummer,
- das Rechnungsdatum,
- die Rechnungsperiode und
- die Rufnummer.

Vermerkt wird auch, wann der zu zahlende Betrag fällig bzw. vom Konto abgebucht wird. Ebenso finden sich auf jeder Telefonrechnung Informationen darüber, innerhalb welcher Frist ein Einspruch gegen die betreffende Rechnung erhoben werden kann.

Grundsätzlich wird die Rechnung in Papierform mit der Post zugestellt. Es kann aber auch vereinbart werden, dass die Rechnung in elektronischer Form übermittelt wird (E-Rechnung). Die Rechnung wird dann z.B. per E-Mail geschickt oder ist über die Kundenzone der Website des Anbieters mittels Passwort abrufbar. Die E-Rechnung muss derzeit mit einer „fortgeschrittenen“ elektronischen Signatur versehen sein, damit sie auch zur Vorlage beim Finanzamt geeignet ist. (Zur elektronischen Signatur siehe Kapitel 8).

fiktiver Betreiber

TELCO MOBIL

RECHNUNG

Kundennummer 123456789 **Rechnungsnummer** 123456789 **Rechnungsdatum** 29.12.2006

Herr
Max Mustermann
Mustermannstraße 1
1111 Musterdorf

Ihre Rechnung
für 27. November 2006 – 26. Dezember 2006
Rechnungsperiode

	USt. %	USt.	netto	brutto
Rechnungsbetrag	20 %	59,82 €	299,08 €	358,90 €
Rechnungsbetrag	10 %			
Rechnungsbetrag	0 %			
Gesamtrechnungsbetrag		59,82 €	299,08 €	358,90 €
Zahlungsbetrag fällig am 5. Jänner 2007				358,90 €

Fälligkeitsdatum

Zahlungsbetrag wird wunschgemäß von Ihrem Konto abgebucht.

Einwendungen gegen diese Rechnung sind innerhalb von 4 Wochen ab Rechnungserhalt schriftlich zu erheben, ansonsten gilt die Forderung als anerkannt.
Hinweis über die Möglichkeit eines Rechnungseinspruches mit Angabe der Frist

Firmensitz: TELCO_mobil GmbH, fiktiver Betreiber, Telemobilstraße 1, A-1110 Wien
Telefon 0800 xx xx xx, Fax 0800 xx xx xx
Postanschrift TELCO_mobil GmbH, Serviceabteilung, Postfach 0000, A-1111 Wien
E-Mail: TELCO_mobil@tele_mobil.at, Bankverbindungen: xxxxxx
FNxxxxxxx Firmenbuchgericht Wien, DVR: xxxx, UID ATU xxxxxxxx, Erfüllungsort und Gerichtsstand: Wien

Abbildung 16: Beispiel für eine Telefonrechnung

fiktiver Betreiber

DETAILANSICHT – RECHNUNG



Kundennummer 123456789 **Rechnungsnummer** 123456789 **Rechnungsdatum** 29.12.2006

Übersicht für 06xx/1234xxxxxx) Anschluss / Rufnummer

Abrechnungszeitraum	USt. %	netto
27. November 2006 – 26. Dezember 2006		
Aktivierungsentgelt	20 %	32,50 €
TELCO_mobil Data X	20 %	40,50 €
Nutzungsentgelte	20 %	226,08 €
Gesamtsumme		Nettopreis der verrechneten Entgelte { 299,08 €

Übersicht Nutzungsentgelte für Produkte

Nutzungsentgelte	Nutzung	USt. %	netto
Sprachtelefonie national (sekundengenaue Auflistung der Nutzung)	1:37:15	20 %	3,70 €
Sprachtelefonie international Zone 1 (sekundengenaue Auflistung der Nutzung)	30:01	20 %	27,80 €
SMS	2	20 %	0,33 €
Videomessages und MMS	0	20 %	0,00 €
Datendienste	3913470,18 kb	20 %	194,25 €
Summe			Nettobetrag aller Verbindungsentgelte { 226,08 €

Bitte beachten Sie: Bei jedem getätigten Anruf (Sprach- und Videotelefonie) werden mindestens 60 Sekunden verrechnet. Ab der 60. Sekunde erfolgt die Abrechnung im 30-Sekundentakt.

Hinweis auf Taktung

Die Verrechnung (einschließl. inkl. Megabytes) für Datendienste erfolgt in Paketen von 51,2 Kilobytes. Pro aufgebauter Verbindung werden mindestens 51,2 Kilobytes verrechnet. Bei jedem getätigten Anruf (Sprach- und Videotelefonie) werden mindestens 60 Sekunden verrechnet. Ab der 60. Sekunde erfolgt die Abrechnung im 30-Sekundentakt.

Aus verrechnungstechnischen Gründen wird auf dieser Seite auf 2 Nachkommastellen gerundet, in Ausnahmefällen könnte dies Abweichungen zwischen den einzelnen Teilsummen auf der Rechnung von maximal 1 Cent ergeben.

Abbildung 17: Beispiel für eine Telefonrechnung/Detailansicht

7.2 Der Einzelentgeltnachweis

Ergibt eine erste Grobkontrolle der Rechnung Unklarheiten oder Zweifel, empfiehlt es sich in einem nächsten Schritt, den Einzelentgeltnachweis zu kontrollieren.

Mit diesem hat der Kunde die Möglichkeit, eine genaue Überprüfung der verrechneten Entgelte selbst vorzunehmen. Zu diesem Zweck muss ein Betreiber jedem Kunden kostenlos einen Einzelentgeltnachweis zur Verfügung stellen.

Der Einzelentgeltnachweis enthält in chronologischer Reihenfolge alle Verbindungen (Sprachverbindungen und Datenverbindungen wie SMS, MMS und Internetverbindungen), für die ein Entgelt verrechnet wurde. Damit sind auch Freiminuten oder ein bestimmtes Datentransfervolumen gemeint, wenn nach Zeit oder Menge verrechnet wird (z.B. 100 Freiminuten in ein bestimmtes Netz). Nur dann, wenn es sich um eine „echte“ Flatrate handelt und daher Verbindungen in unbeschränktem Ausmaß konsumiert werden können, muss kein Einzelentgeltnachweis zur Verfügung gestellt werden.

Info-Box: Was ist eine echte Flatrate?

Hinter dem, was als „Flatrate“ verkauft wird, verbirgt sich nicht immer eine tatsächlich unbeschränkte Nutzbarkeit des entsprechenden Produktes. Oft sind die Mengen beschränkt und ab dem Erreichen eines bestimmten Limits fallen daher wieder verbrauchsabhängige Kosten an. Z.B. Telefonieren im Ausmaß von 1.000 Minuten in alle Netze sind inkludiert – ab der 1.001sten Minute wird dann wieder jede Minute verrechnet.

Dann gibt es auch „Flatrate“-Produkte, bei denen trotzdem bestimmte Limits, oft auch so genannte Fair-Use-Klauseln, vereinbart sind. Bei Überschreiten dieser Grenzen findet auch keine Verrechnung statt, aber es können sonstige „Sanktionen“ drohen. Diese können etwa eine Drosselung der Bandbreite, eine Anschlussperre bis zum Monatsende oder die Umstellung auf ein anderes, teureres Produkt sein. Nur ein Angebot, bei dem tatsächlich völlig unbeschränkt eine Nutzung stattfinden kann, ist als „echt flat“ zu bezeichnen.

Es empfiehlt sich daher, bei jedem Vertragsabschluss zu überprüfen, was unter der Bezeichnung „Flatrate“ tatsächlich zu verstehen ist.

Der Einzelentgeltnachweis kann in Papierform oder in elektronischer Form bereitgestellt werden. Wenn der Anbieter den Einzelentgeltnachweis generell in elektronischer Form bereitstellt, muss der Anbieter dem Kunden einmal die Wahlmöglichkeit geben, den Einzelentgeltnachweis in Papierform zu bekommen. Dies kann z.B. durch Rechnungsaufdruck oder am Anmeldeformular erfolgen; ein Hinweis nur in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen reicht nicht aus. Wählt man die Bereitstellung des Einzelentgeltnachweises in Papierform, darf für die erstmalige Entscheidung kein Entgelt verrechnet werden.

Der Einzelentgeltnachweis ist in der Form, die der Kunde gewählt hat, für jede Abrechnungsperiode einmal kostenlos bereitzustellen. Wird der Einzelentgeltnachweis nicht der Rechnung beigelegt, muss die Rechnung eine Information darüber enthalten, wie der Einzelentgeltnachweis erhältlich ist.

Auch für Kunden mit Wertkartentelefonen ist grundsätzlich ein Einzelentgeltnachweis zur Verfügung zu stellen. Allerdings muss dafür eine so genannte Authentifizierung des Benutzers der Wertkarte erfolgt sein: Der Benutzer der Wertkarte muss daher bei seinem Anbieter registriert sein.

Der Einzelentgeltnachweis ist vom Anbieter grundsätzlich so lange bereit zu stellen, bis die Einspruchsfrist abgelaufen ist und der Kunde, ohne einen Einspruch zu erheben, bezahlt hat. Die genauen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten sind teils sehr kompliziert geregelt, Änderungen können sich auch durch die von der Europäischen Kommission eingeführte Vorratsdatenspeicherung ergeben.

Welche Daten kann man auf dem Einzelentgeltnachweis sehen?

Der Einzelentgeltnachweis muss so gestaltet sein, dass man feststellen kann, ob die Verrechnung der aufgelisteten Verbindungen rechnerisch richtig ist. Zumindest ist für jede Verbindung

- Datum und sekundengenaue Uhrzeit des Beginns der verrechneten Verbindung,
- sekundengenaue Dauer in Stunden, Minuten und Sekunden,
- die entsprechende Tarifzone,
- die Teilnehmernummer, die angerufen wurde und
- das für die jeweilige Verbindung verrechnete Entgelt

angeführt.

Passive Teilnehmernummern dürfen grundsätzlich nur verkürzt angegeben werden. Das heißt, dass die letzten drei Ziffern der Nummer unkenntlich gemacht sein müssen. Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (das sind Rufnummern aus den Bereichen 0900, 0901, 0930, 0931 und 0939) sind allerdings vollständig anzugeben. Anrufe, die entgeltfrei sind (z.B. 0800 xxx) und Anrufe zu Notrufdiensten dürfen im Einzelentgeltnachweis nicht angeführt werden. Wird man im Ausland am Handy angerufen (passives Roaming-Gespräch), muss die Rufnummer, über die man angerufen wird, nicht im Einzelentgeltnachweis angeführt werden.

Für Internetverbindungen, die zeitabhängig verrechnet werden, müssen am Einzelentgeltnachweis

- Datum und sekundengenaue Uhrzeit des Beginns der Verrechnung,
- sekundengenaue Dauer in Stunden, Minuten und Sekunden und
- das für die jeweilige Verbindung verrechnete Entgelt

angegeben sein.

Werden Internetverbindungen nicht zeitabhängig, sondern nach verbrauchtem Datentransfervolumen verrechnet, ist für jede aufgebaute Verbindung das verbrauchte Datenvolumen zu erfassen. Für jede Verbindung ist daher

- Datum und sekundengenaue Uhrzeit des Beginns und des Endes (oder der Dauer) der Verbindung,
- die Größe der gesendeten Datenverbindungen in Byte (kB oder MB) und
- das für die jeweilige Verbindung verrechnete Entgelt

anzugeben.

Ein Hinweis: Datentransfervolumen bzw. Datenvolumen fällt bereits dann an, wenn eine Verbindung zum Internet hergestellt wird, also Internetseiten aufgerufen werden bzw. E-Mails abgerufen bzw. versendet werden.

Einzelentgeltnachweis und Datenschutz

Im Einzelentgeltnachweis werden sehr viele Daten – so genannte Verkehrsdaten – aufgezeichnet. Unter Verkehrsdaten versteht man Daten, die für den Aufbau einer Verbindung benötigt bzw. verarbeitet werden, also z.B. Rufnummer, Funkzelle, zu der das Mobiltelefon die Verbindung hält, IP-Adresse, Datum, Zeit und Dauer einer Verbindung. Diese Daten dürfen grundsätzlich nur für den Zweck der Verrechnung gespeichert werden. Auf einem Einzelentgeltnachweis werden daher nur die zuvor angeführten Informationen wie gerufene Rufnummer oder Dauer der Verbindung ausgewiesen. Sonstige Informationen wie Funkzelle oder aufgerufene IP-Adresse sind mangels Relevanz für die Rechnung nicht enthalten.

Bei der Aufzeichnung und Weitergabe von Verkehrsdaten auf einem Einzelentgeltnachweis ist es auch wichtig, zwischen der Möglichkeit, eine genaue Überprüfbarkeit der Telefonrechnung vornehmen zu können und dem persönlichen Datenschutzinteresse der Nutzer (Mitbenutzer) eines Telefonanschlusses abzuwägen. Haben mehrere Personen die Möglichkeit, einen Telefonanschluss zu benutzen, würde die Übermittlung eines unverkürzten Einzelentgeltnachweises an eine dieser Personen in die Privatsphäre der Mitbenutzer dieses Telefonanschlusses eingreifen. Aus diesem Grund bekommt man als Anschlussinhaber eines Telefonanschlusses grundsätzlich nur einen verkürzten Einzelentgeltnachweis (Rufnummernauszug) bereitgestellt. Beim verkürzten Einzelentgeltnachweis werden die letzten drei Ziffern der Nummer unkenntlich gemacht.

Möchte man als Anschlussinhaber einen unverkürzten Einzelentgeltnachweis bekommen, muss man gegenüber seinem Betreiber schriftlich erklären, dass man alle Mitbenutzer des Anschlusses über diesen Umstand informiert hat und zukünftige Mitbenutzer darüber informieren wird, dass der Einzelentgeltnachweis (Rufnummernauszug) unverkürzt zur Verfügung gestellt wird. Es ist aus diesem Grund nicht möglich, für eine vergangene Abrechnungsperiode einen unverkürzten Rufnummernauszug zu bekommen, wenn man noch keine solche schriftliche Erklärung gegenüber seinem Anbieter abgegeben hat.

Inhaltsdaten, also Daten, die Inhalte der Nachrichten wiedergeben, dürfen grundsätzlich überhaupt nicht gespeichert werden. Auf einem Einzelentgeltnachweis ist daher auch nicht ersichtlich, welche Internetseiten von einem bestimmten Anschluss aus aufgerufen worden sind.

fiktiver Betreiber

EINZELENTGELTNACHWEIS



Kundennummer
123456789

Rechnungsnummer
123456789

Rechnungsdatum
28.05.2007

Einzelentgeltnachweis zu
Übersicht für 06xx/1234xxxxxx



Abrechnungszeitraum
26. April 2007 – 25. Mai 2007

Datum	Uhrzeit	Zielfrufnummer	Service-Beschreibung	Service	Dauer/Menge	Netto €
26. Apr.	12:08:42	06769142XXX	T-Mobile	RUFL1	0:33	0,158
26. Apr.	13:22:22	06649142XXX	A1	RUFL1	4:21	0,712
26. Apr.	13:27:00	06503939XXX	tele.ring	RUFL1	6:07	0,000
26. Apr.	16:10:29	0930808080	Erotik-MMS-Abodienst	SMS C	0:00	2,500
26. Apr.	18:11:14	06609142XXX	3	RUFL1	3:49	0,633
26. Apr.	18:39:15	06764302XXX	T-Mobile	RUFL1	0:14	0,158
27. Apr.	08:14:51	06998644XXX	One	SMS	0:00	0,000
27. Apr.	08:15:40		Sendebericht	SMS C	0:00	0,158
27. Apr.	08:33:22		SMS-Dienst	SMS C	0:00	0,158
27. Apr.	08:34:11		Sendebericht	SMS C	0:00	0,158
27. Apr.	09:02:44	06609142XXX	3	RUFL1	0:47	0,158
27. Apr.	09:32:06	06649142XXX	A1	RUFL1	1:14	0,237
27. Apr.	16:07:45	0930808080	Erotik-MMS-Abodienst	SMS C	0:00	2,500
27. Apr.	16:29:56	019142XXX	Festnetz Inland	RUFL1	2:03	0,396
.
.
.

Firmensitz: TELCO_mobil GmbH, fiktiver Betreiber, Telemobilstraße 1, A-1110 Wien
Telefon 0800 xx xx xx, Fax 0800 xx xx xx
Postanschrift TELCO_mobil GmbH, Serviceabteilung, Postfach 0000, A-1111 Wien
E-Mail: TELCO_mobil@tele_mobil.at, Bankverbindungen: xxxxxx
FNxxxxxxs Firmenbuchgericht Wien, DVR: xxxx, UID ATU xxxxxxxx, Erfüllungsort und Gerichtsstand: Wien

Abbildung 18: Auszug aus einem Einzelentgeltnachweis

7.3 Was kann alles verrechnet werden?

Abhängig vom jeweils gewählten Produkt und Nutzungsverhalten werden in der Telefonrechnung, wie bereits eingangs erwähnt, in der Regel Grund- und Verbindungsentgelte verrechnet. Die Entgelte, die bei einem bestimmten Produkt anfallen, sind den jeweils bei Vertragsabschluss vereinbarten Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen zu entnehmen. Wichtig ist darauf hinzuweisen, dass bei Vertragsabschluss vom Betreiber auf diese Geschäftsbedingungen hingewiesen wurde und man auch die Gelegenheit erhalten hat, sie durchzusehen und zu lesen. Es ist allerdings auch möglich, dass bereits vereinbarte Geschäftsbedingungen nachträglich geändert wurden, dann sind die jeweils aktuellen Dokumente heranzuziehen. Solche einseitigen Änderungen sind beispielsweise dann möglich, wenn sie für den Nutzer ausschließlich von Vorteil sind. Darunter fallen beispielsweise Entgeltsenkungen.

Neben Grund- und Verbindungsentgelten können aber noch andere Entgelte in Rechnung gestellt werden: für verschiedene Serviceleistungen, z.B. Aktivierung oder Deaktivierung bestimmter Dienste oder etwa Umstieg von Bezahlung über Bankeinzug auf Erlagschein. In den Entgeltbestimmungen müssen für sämtliche verrechenbare Leistungen die Entgelte angeführt sein. Man kann daher kontrollieren, ob das, was in der Rechnung aufscheint, auch so in den Entgeltbestimmungen zu finden ist.

Vor Vertragsabschluss ist es daher wichtig, sich über das gewünschte Produkt genau zu informieren und die zugehörige Leistungsbeschreibung, die Entgeltbestimmungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu lesen. Nur so bekommt man einen Überblick darüber, welche Entgelte für die verschiedenen Dienste bzw. Dienstleistungen (z.B. Telefonate zu den verschiedenen Rufnummern, SMS etc.) eines bestimmten Produktes in der Rechnung verrechnet werden dürfen.

Wählt man einen Tarif mit Flatrate (unbeschränkte Nutzung), wird ein monatliches Pauschalentgelt verrechnet und es fallen keine zusätzlichen Verbindungsentgelte an. Dieses Tarifmodell wird immer öfter für den Breitband-Internetzugang über das Festnetz angeboten.

Wird die Telefonrechnung nicht mittels Einziehungsauftrag bezahlt, sondern mit Erlagschein (Zahlschein), kann hierfür auch ein gesondertes Entgelt verrechnet werden, wenn dies vereinbart ist. Bei dieser umgangssprachlich genannten „Zahlscheingebühr“ handelt es sich aus Sicht des Betreibers um eine Abgeltung jener zusätzlichen Aufwendungen, die ihm durch die Bezahlung per Erlagschein oder Online-Banking entstehen können. Offenbar ist es nämlich so, dass beispielsweise Überweisungen wegen fehlerhafter Bezeichnungen durch den Kunden manuell einem Kundenkonto zugewiesen werden müssen oder auch der Kunde verspätet bezahlt. Um daher für Kunden einen „Anreiz“ zu schaffen, per Einzugsermächtigung zu bezahlen, ist für alle anderen Zahlungsformen oft ein zusätzliches Entgelt zu leisten.

7.4 Taktung

In den Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen der Betreiber ist oft die Verrechnung nach Takten oder – bei mengenabhängiger Verrechnung – für Datenverbindungen nach bestimmten Mengenstaffeln vorgesehen.

Verrechnung nach Zeittakten

Für jede Verbindung wird die genaue Dauer gemessen und entsprechend der vertraglich vereinbarten Taktung verrechnet. Wurde beispielsweise ein 30-Sekundentakt (30/30-Taktung) vereinbart, muss jeweils für angefangene 30 Sekunden der Preis für volle 30 Sekunden bezahlt werden. Wurde eine 60/30-Taktung vereinbart, muss für die erste angefangene Minute der Preis für die volle Minute, für die jeweils nachfolgenden angefangenen 30 Sekunden der Preis für volle 30 Sekunden bezahlt werden. Häufig ist auch vorgesehen, dass nach Ablauf von 60 Sekunden eine sekundengenaue Abrechnung (60/1-Taktung) erfolgt. Auf der Website der RTR-GmbH finden sich einige Rechenbeispiele, die die Auswirkungen der Taktung verdeutlichen sollen. (<http://www.rtr.at/de/tk/Taktung>).

Derzeit steht diese Art der Verrechnung von Verbindungen auf dem richterlichen Prüfstand. In einem noch nicht abgeschlossenen Gerichtsverfahren zwischen dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) im

Auftrag der Arbeiterkammer Vorarlberg und einem Mobilfunkbetreiber wird überprüft, ob eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die die Verrechnung von Verbindungen mit einer 60/30-Taktung vorsieht, konsumentenschutzrechtlichen Vorschriften entspricht. Es ist zu erwarten, dass dieser Rechtsstreit erst vor dem Obersten Gerichtshof entschieden wird. Sollte der Oberste Gerichtshof zum Ergebnis kommen, dass im konkreten Fall die Verrechnung in der Taktung 60/30 konsumentenschutzrechtlichen Bestimmungen zuwider läuft, ist eine tief greifende Änderung der Tariflandschaft in Österreich zu erwarten, weil die meisten Endkundenverträge eine Taktung vorsehen. Mit einer Entscheidung des Obersten Gerichtshofs ist allerdings nicht in nächster Zeit zu rechnen. Für bestimmte Verbindungen, beispielsweise Mehrwertdienste, ist die zulässige Taktung per Verordnung begrenzt. Maximal zulässig sind hier die Taktungsschritte 30/30 oder 60/1.

Verrechnung nach Mengenstaffeln bei Internetprodukten

Internetverbindungen werden oft nicht zeitabhängig sondern mengenabhängig nach verbrauchtem Datentransfer je verbrauchtem Kilobyte (kB) oder Megabyte (MB) verrechnet. Auch hier ist in den Entgeltbestimmungen oft vorgesehen, dass in bestimmten Schritten verrechnet wird. Sind zum Beispiel 50 kB-Schritte vereinbart, muss jeweils für angefangene 50 kB der Preis für volle 50 kB bezahlt werden. Benützt man eine Zählsoftware, kann es daher zu Abweichungen von der tatsächlich vom Betreiber verrechneten Datenmenge kommen. So gibt es auch Produkte, bei denen beispielsweise bei allen angefangenen 100 MB ein bestimmter Betrag zu bezahlen ist. Erst bei Erreichen der nächsten 100 MB-Grenze fällt nochmals derselbe Betrag an.

7.5 Rechnungseinspruch und Fälligkeit der Telefon- und Internetrechnung

Wie bereits zuvor ausgeführt, wird die Rechnung entweder per Post oder auf elektronischem Weg zugestellt. Ergibt eine Kontrolle der Rechnung und des dazugehörigen Einzelentgeltnachweises Zweifel an der Richtigkeit der Abrechnung, muss man sich die weiteren möglichen Schritte überlegen. Das Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003) bestimmt, dass gegen eine Telefonrechnung die Möglichkeit eines

Rechnungseinspruches bestehen muss. Vermutet man daher Fehler bei der Abrechnung, kann man einen Rechnungseinspruch an den Anbieter richten. Natürlich ist anzuraten, vor einem Rechnungseinspruch genau zu überlegen, was die Ursache für eine auf den ersten Blick nicht nachvollziehbare Rechnungsposition sein könnte. Auch ein kurzer Anruf bei der Hotline seines Betreibers hat schon so manche rasche Aufklärung gebracht.

Der Rechnungseinspruch muss schriftlich und innerhalb der dafür vorgesehenen Frist an den Anbieter gerichtet werden. Bei den meisten Anbietern beträgt diese Frist vier Wochen, gerechnet ab Erhalt der Rechnung. Achtung: Die Frist muss nicht bei jedem Anbieter gleich lange sein. Damit die Einspruchsfrist nicht leicht versäumt werden kann, muss jedenfalls auf der Telefonrechnung angeführt werden, innerhalb welcher Frist man den Rechnungseinspruch an den Anbieter richten kann (siehe dazu auch Abbildung 16). Wichtig ist es, den Rechnungseinspruch ausreichend und nachvollziehbar zu begründen. Wenn für den Betreiber nicht nachvollziehbar ist, was an der Rechnung falsch sein soll, wird er sich sehr schwer tun, seine Überprüfungen zielgerichtet durchzuführen.

Ein Rechnungseinspruch hat zur Folge, dass der Anbieter die bestrittenen Entgelte noch einmal überprüfen muss. Kommt der Anbieter zum Ergebnis, dass die verrechneten Beträge korrekt sind, hat er dies seinem Kunden schriftlich mitzuteilen; hat er sich bei der Verrechnung geirrt, muss er die Telefonrechnung entsprechend berichtigen.

Wie bereits ausgeführt, hat jede Rechnung auch ein bestimmtes Fälligkeitsdatum. Bis zu diesem Datum muss der Rechnungsbetrag dem Anbieter bezahlt werden. Das bedeutet, der fällige Betrag muss zu diesem Datum auf dem Verrechnungskonto des Anbieters eingelangt sein. Wenn man nun einen Einspruch gegen eine Telefonrechnung erhebt, ist damit die Fälligkeit der Rechnung noch nicht aufgeschoben. Einen Aufschub der Fälligkeit kann man nur erwirken, wenn man eine Kopie des Rechnungseinspruches auch an die RTR-GmbH übermittelt und das Formular „Registrierung einer Beschwerde“ ausfüllt. (Dieses Formular kann unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> heruntergeladen werden.) Die nicht bestrittenen Entgelte sind jedoch vom Aufschub der Fälligkeit in keinem Fall betroffen und daher zu bezahlen. Unter bestimmten Umständen kann der Betreiber jedoch auch in diesem Fall die Bezahlung jenes Betrages verlangen, der dem Durchschnitt bestimmter Vorperioden entspricht.

Herr
Max Mustermann
Mustermannstraße 1
1111 Musterdorf
Kundennummer: 0000123654

An
Telco-Billig AG
Einbahnstraße 17
5020 Salzburg

Wien, am 22. April 2007

Betrifft: Einspruch zur Rechnung vom 10. April 2007

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich bestreite folgende Rechnung:

Rechnung vom 10. April 2007
Rechnungsnummer: 77789642398947
Kundennummer: 0000123654

Ich beeinspruche die Rechnung, weil in dieser Mehrwert-SMS zur Rufnummer 0900 xxxxxxxx mit einem Betrag von insgesamt netto EUR 16,- verrechnet wurden. Die erstmalige Verrechnung fand am 7. März um 13.47 Uhr statt. Ich habe diese Mehrwert-SMS weder bestellt noch versendet.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

Abbildung 19: Musterbrief – Rechnungseinspruch

Wird der Rechnungseinspruch vom Anbieter nicht zur Zufriedenheit des Kunden erledigt, besteht die Möglichkeit, innerhalb von vier Wochen ab Zustellung der schriftlichen Einspruchserledigung ein Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH zu beantragen. Nähere Informationen zum Ablauf eines Schlichtungsverfahrens können unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> abgerufen werden.