

## Die überhöhte Telefonrechnung

### Was kann man tun?

Nicht erst seit Liberalisierung des Telefonmarktes und weitreichender Verbreitung des Internets stellen verschiedene Telefonausschlussinhaber bei Erhalt der Rechnung fest, dass plötzlich und unerwartet erhebliche Forderungen durch die Deutsche Telekom geltend gemacht werden.

Grundsätzlich gilt es hierbei sodann, die Telefonrechnung intensiv zu untersuchen. Die Deutsche Telekom stellt in ihren Rechnungen ihren Kunden verschiedene Leistungen in Rechnung. Ein Teil dieser Leistungen bezieht sich auf Leistungen der Deutschen Telekom selbst, zum Beispiel für die Anschlusszurverfügungstellung, gegebenenfalls sonstige Dienste und Gesprächskosten.

Ein anderer Teil der Rechnung bezieht sich auf Leistungen anderer Anbieter, häufig so genannter Provider. Fehler in der Abrechnung können bei allen Rechnungsteilen vorkommen. In der Presse und im Fernsehen wurde in der letzten Zeit häufig vor sogenannten „Dialern“ und „0190-Abzockern“ gewarnt. Für jeden Nutzer des Internets gilt besondere Wachsamkeit. Einige unseriöse Unternehmen haben sich die technischen Möglichkeiten der modernen Computerprogramme zu nutze gemacht und haben, ohne dass es der Benutzer merkt, sogenannte „Dialer“ entwickelt, die häufig heimlich auf dem PC gelassen.

Diese Dialer verändern die Einwahlnummern zur Nutzung des Internet, so dass ab Änderung erhebliche Minutengebühren anfallen. Häufig merkt der Telefon- und Internetnutzer dieses erst beim Öffnen der nächsten Telefonrechnung.

Sobald eine überhöhte Rechnung insofern festgestellt wird, gilt es Beweise zu sichern.

Man sollte sich einen Zeugen - wenn möglich einen Computerfachmann - beschaffen und die Beweise am PC, d.h. die Änderung der Zugangsdaten, die heimlich eingerichteten Dialer und weiteren Beweise sichern, ausdrucken und durch den Zeugen notieren lassen. Sobald diese Beweise gesichert sind, kann sodann der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt werden. Als nächstes ist die Deutsche Telekom zu informieren, um den entsprechenden Betrag dort zu reklamieren. Die unstrittigen Beträge auf der Telefonrechnung sollten mit dem Hinweis bezahlt werden, dass gegen den nicht berechtigten Anspruch (z.B. Dialergebühren etc.) Einspruch eingelegt wird. Mit dieser Vorgehensweise entgeht man einer Anschlussperrung durch die Deutsche Telekom. Da die Deutsche Telekom für andere Kunden (Provider- auch Dialer-Anbieter etc.) das Inkasso mit der Telefonrechnung mit übernimmt, wird sie sodann den Einspruch und die Nichtzahlung an die betroffenen Firmen übermitteln.

Juristisch sind die Gerichte von diesem neuen Phänomen anfänglich überrascht worden. Leider sind verschiedentlich ungünstige Urteile für die Telefonkunden ergangen. Zwischenzeitlich kann allerdings festgestellt werden, dass die Gerichte häufig eine differenzierte und fachkundige Beurteilung anwenden.

Jüngste Urteile lassen erkennen, dass die sogenannte Beweislast in Bezug auf die entstandenen Kosten zu Gunsten der Kunden gewertet wird und der vermeintliche „Dialerabzocker“ beziehungsweise „0190-Abzocker“ beweisen muss, dass zwischen ihm und dem Kunden ein rechtmäßiger Vertrag zustande gekommen ist.

Ein rechtmäßiger Vertrag erfordert die klare unmissverständliche Kenntnis und Zustimmung des Kunden in Bezug auf die sodann entstehenden Kosten.

Dieses Vertragselement fehlt häufig und die Prozesse können erfolgreich bestritten werden.

In jedem Fall sollte sich der Kunde von Mahnungen des Anbieters, Inkassobüros und weiteren Beitreibungsversuchen nicht irritieren lassen. Sinnvoll ist die Einschaltung eines Rechtsanwaltes, damit dieser frühzeitig die Rechte des Kunden wahrnehmen kann.

Auch bei anderen Telekomdienstleistungen kann es zu Unregelmäßigkeiten kommen, die auf den Einzelfall hin zu untersuchen sind. Es ist jedem Kunden neben den vorgenannten Prüfungen dringend zu empfehlen, sich für seinen Anschluss einen sogenannten Einzelverbindungsantrag ausstellen zu lassen. Auf entsprechenden Antrag wird die Deutsche Telekom mit der monatlichen Telefonrechnung die entsprechenden Einzelverbindungen auflisten, unter Angabe von Rufnummer, Gesprächsdauer und den entstandenen Kosten. Für eine spätere Beweisführung oder Dokumentation der üblichen Telefonangewohnheiten sollten diese Einzelverbindungsanträge längerfristig aufbewahrt werden. Die technische wie auch rechtliche Lage ist leider äußerst komplex, so dass bei Unregelmäßigkeiten in Bezug auf Telekommunikationsdienstleistungen (auch Mobilfunk) unverzüglich juristische Rat eingeholt werden sollte.

Häufig decken die entstehenden Rechtsanwalts- und gegebenenfalls Gerichtskosten auch eine Rechtsschutzversicherung, welche frühzeitig hinzugezogen werden sollte.

Ein umsichtiger und technisch interessierter Telefonkunde sollte sich von den vorgenannten Risiken, es ist aber Nutzung von Telefon und Internet nicht abschrecken lassen, es ist aber darauf hinzuweisen, dass weitere technische Möglichkeiten natürlich auch solchen „Telefonabzockern“ noch zusätzliche Möglichkeiten eröffnen.

Der Verfasser, Rechtsanwalt Axel Dierolf, ist Partner der Sozietät Dierolf Rechtsanwälte Bad Homburg/ Ober Eschbach.

## Frühlings Schnäppchen



Siehr geehrter Kunde

Schützen Sie Ihre Augen ausreichend gegen UV-Strahlen? Wir bieten Ihnen zum sensationellen Preis 1 Paar Sonnenbrillen entspiegelt in mineralischen Glas oder Kunststoff im Einstärkenbereich ab € 49,90\* im Mehrstärkenbereich ab € 119,90\*. Außerdem erhalten die ersten 30 Kunden einen Sonderbonus von € 10,00 bei Vorlage der Anzeige.

\* Lieferbereich +- sph. 600 cycl. 2.00

Viele Fassungen  
bis 50% reduziert

OPTIK POCHMANN GmbH

Urseler Weg 4 · 60437 Frankfurt/Main  
Tel.: 069/75 08 34 25

# DIEROLF RECHTSANWÄLTE

Kalbacher Str. 7  
61352 Bad Homburg

Postfach 1327  
61283 Bad Homburg

Tel.: 06172 - 17 13 - 0  
Fax: 06172 - 17 13 - 13

eMail: Kanzlei@Dierolf.org  
www.Dierolf.org

www.nieder-eschbach.de

Glaserarbeiten  
führt schnellstens aus:  
**Möbel-Zentgraf GmbH**  
60437 Ffm. Nieder-Eschbach  
An der Walkmühle 17  
Telefon (0 69) 5 07 29 11  
oder 50 98 47 47

**HÖRMANN**

Irene-Tunee-Zargen-Fenster

Beratung, Aufmaß, Montage

Gebr. E. u. H. Oechsler  
60437 Frankfurt/M. (Nieder-Eschbach)  
Berner Str. 75 · Telefon 0 69 507 50 68  
Telefax 0 69 507 50 19