
Auch die Verbindungen für die »Beträge anderer Anbieter« (z.B. Ihre Call-by-Call-Gespräche) finden Sie im Einzelverbindungs nachweis. Die Telefongesellschaften haben untereinander entsprechende Verträge geschlossen. Bei denjenigen Telefongesellschaften, mit denen Sie einen Preselection-Vertrag geschlossen haben oder die Call-by-Call mit Anmeldung anbieten und eigene Rechnungen schicken, müssen Sie jedoch einen eigenen Einzelverbindungs nachweis beantragen.

Zwar können Sie auch beantragen, dass alle Daten über Ihre Telefonverbindungen nach Rechnungsversand gelöscht werden (vgl. Abschn. III). Dies sollte jedoch wohlüberlegt werden, denn sind die Daten gelöscht, können Sie die Rechnung nicht mehr überprüfen.

3. »Richtig« reklamieren in vier Schritten

■ Schritt 1: Beanstanden Sie unrichtige oder überteuerte Telefonrechnungen sofort

Tauchen unerklärliche Posten auf Ihrer Rechnung auf oder entsprach ein Dialer nicht den gesetzlichen Vorgaben (vgl. Abschn. I 2), reklamieren Sie möglichst umgehend Ihre Telefonrechnung. Zwar hat der Gesetzgeber keine Frist vorgeschrieben, aber die Telefongesellschaften haben in der Regel eine mit Ihnen vereinbart. Schauen Sie daher in die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** Ihres Telefonvertrages! Die Reklamationsfrist darf aber **nicht kürzer als acht Wochen nach Zugang der Rechnung** sein. Auch am Ende Ihrer Telefonrechnung müssen Sie darüber informiert werden, innerhalb welcher Frist Sie gegen die Rechnung eine Einwendung erheben können.

Unser Rechtstipp

Aus Beweisgründen sollten Sie Ihre Einwände immer **schriftlich** und möglichst **per Einschreiben mit Rückschein** erheben. Es reicht keineswegs aus, einfach die Rechnung nicht zu bezahlen. Dies würde nicht als Einwendung, sondern nur als schlichte Zahlungsverweigerung gewertet (BGH, Urteil vom 14. 6. 2004, III ZR 104/03).

■ Schritt 2: Begründen Sie Ihre Beanstandung

Das ist wichtig, damit nicht der Eindruck entsteht, Sie wollten lediglich die Zahlung der Rechnung verzögern oder verweigern.

Beispiel:

Die Telefonauskunft hat bei der Weitervermittlung vorher nicht die Kosten angesagt oder das Gespräch zu einer 0900-Nummer wurde nicht nach 60 Minuten unterbrochen.

Richten Sie die Einwendung an den **Anbieter, der die Kosten geltend macht**. Bei den »Beträgen anderer Anbieter« ist dieser und nicht beispielsweise die T-Com Ihr Ansprechpartner. Geben Sie dabei Ihre Kundennummer, Telefonnummer, Rechnungsnummer und den Rechnungszeitraum an. Außerdem ist es zweckmäßig, dem Anbieter eine **Frist** von etwa vier Wochen zur Bearbeitung einzuräumen.

Um Folgestreitigkeiten um Ihre Telefonrechnung zu vermeiden, sollten Sie eine Kopie Ihrer Reklamation an den Rechnungsersteller schicken (z. B. an die T-Com; vgl. Schritt 3).

■ Schritt 3: Unstrittige Rechnungsposten müssen Sie pünktlich bezahlen

Sonst geraten Sie in Zahlungsverzug. Kürzen Sie deshalb den Rechnungsbetrag nur um die Entgelte für strittige Verbindungen bzw. Leistungen. Vergessen Sie hierbei nicht die Mehrwertsteuer!

Beispiel:

Rechnung vom 11.1.2007, Forderung der Firma XY über € 10,- netto zzgl. 19% MwSt. = € 11,90 brutto.

Bezieht sich Ihre Reklamation auf die Forderung eines »anderen Anbieters« (z. B. eines Mehrwertdienstes), sollten Sie den **Rechnungsersteller ebenfalls informieren** (z. B. die T-Com). Erklären Sie ausdrücklich, auf welchen Rechnungsposten sich Ihre Kürzung bezieht. Denn der Rechnungsersteller leitet das erhaltene Geld an die anderen Anbieter weiter. Zahlen Sie nur einen Teil der Rechnung ohne konkrete Bestimmung, wird diese Teilzahlung im Zweifel auf alle Anbieter entsprechend ihrem Anteil an der Gesamtforderung aufgeteilt. Dann erhält also der Anbieter, dessen Forderung Sie bestreiten, auch einen Teilbetrag. Gleichzeitig werden aber auch alle anderen unbestrittenen Forderungen nur zum Teil bezahlt und Sie geraten deshalb in Zahlungsverzug und müssen mit Mahngebühren rechnen.

Haben Sie eine **Einzugsermächtigung** erteilt, widersprechen Sie gegenüber Ihrer Bank bzw. Sparkasse dem Forderungseinzug und überweisen dann anschließend sofort den unstreitigen Betrag. Geben Sie auf dem Überweisungsformular unbedingt an, welche Forderung Sie nicht beglichen haben!

Alternativ können Sie auch den **gesamten Betrag unter Vorbehalt** zahlen. Haben Sie erfolgreich reklamiert, muss Ihnen der unter Vorbehalt gezahlte Betrag zurückerstattet werden (BGH, Urteil vom 20. 10. 2005, III ZR 37/05).

Unser Rechtstipp

Bedenken Sie, dass bei Einwendungen gegen geringe Rechnungsbeträge die Rücklastschriftgebühr der Banken höher sein kann als die bestrittene Forderung. In diesen Fällen bietet sich eher an, auf eine Rücklastschrift zu verzichten und den Anbieter mit einer Frist von vier Wochen zur Rückzahlung aufzufordern.

■ Schritt 4: Verhindern Sie, dass Ihr Telefonanschluss gesperrt wird

Behalten Sie die Ruhe beim Streit um die Telefonrechnung und lassen Sie sich weder von Mahnungen, Inkassounternehmen noch einer Anschlusssperre einschüchtern. Denn eine Sperre des Telefonanschlusses droht Ihnen erst bei **Zahlungsrückständen von mehr als € 75,-** gegenüber Ihrem Netzanschlussbetreiber (meist die T-Com). Kürzen Sie die Beträge anderer Anbieter, kümmert das die T-Com nicht. Sie hat schließlich ihr Geld, und es besteht für sie kein Grund, den Telefonanschluss zu sperren.

Bei **Forderungen der T-Com** müssen Sie zunächst form- und fristgemäß sowie begründet reklamieren, um eine Sperre zu vermeiden. Dann darf der einbehaltene Betrag nicht auf die »75-Euro-Grenze« angerechnet werden. Meint der Anbieter nun, dass Ihre Einwendung nicht schlüssig ist, darf er nur dann sperren, nachdem er Sie erfolglos aufgefordert hat, innerhalb von zwei Wochen den **Durchschnittsbetrag der unbeanstandeten Telefonrechnungen der letzten sechs Monate** zu zahlen.

Beispiel:

Sie erhalten eine Telefonrechnung über € 260,-, zahlen aber nur € 60,-. Sie beanstanden die Forderung in Höhe von € 200,- von Ihnen nicht geführten 0900-Verbindungen form- und fristgerecht. Die T-Com ist damit nicht einverstanden und fordert Sie auf, innerhalb von zwei Wochen den oben genannten Durchschnittsbetrag zu zahlen, der in Ihrem Fall € 80,- beträgt. Sie müssen also noch € 20,- nachzahlen, wenn Sie keine Sperre riskieren möchten.

Übrigens: Die Sperre muss vom Netzbetreiber **14 Tage vorher schriftlich angedroht** werden. Nach Möglichkeit hat sich die Sperre auf kostentreibende Dienste (z. B. auf 0900-Nummern) zu beschränken und darf zunächst eine Woche lang lediglich abgehende Gespräche betreffen. Erst danach erlaubt der Gesetzgeber, den Anschluss voll zu sperren. Auch während der Sperrzeit müssen Sie in der Regel die monatlichen Grundgebühren bezahlen, ansonsten droht Ihnen die Kündigung. Soll die Sperre aufgehoben werden, wird meist eine Sicherheitsleistung von Ihnen verlangt.