



verbraucherzentrale

Telefon- und Handyrechnung

Richtig reklamieren

Telefon ve Cep Tele- fonu Faturaları'na

Usulüne uygun şekilde itirazda bulunmak

Ärger mit der Telefonrechnung gehört inzwischen zum Alltag vieler Verbraucher. Hierauf hat die Politik reagiert: Mit dem Telekommunikationsgesetz gibt es einige neue Regelungen für die Telefonkunden. Dabei geht es unter anderem um die Reklamation von Telefon-

rechnungen und um Regelungen bei den „teuren“ Rufnummern, den Mehrwertdiensten wie 0900er-Nummern, Auskunftsdiensten, Premium-SMS und Televoting.

Richtig reklamieren

Wenn Sie mit Ihrer Telefon- oder Handyrechnung nicht einverstanden sind, sollten Sie die Rechnung sofort beanstanden:

- ❖ **Frist:** Reklamieren Sie innerhalb von acht Wochen, nachdem Sie die überhöhte Rechnung erhalten haben.
- ❖ **Adressat:** Schreiben Sie direkt an das Unternehmen, dessen Forderung Sie beanstanden. Die Adresse finden Sie auf der Telefon- oder Handyrechnung.
- ❖ **Form:** Reklamieren Sie schriftlich und geben Sie an warum. Schicken Sie den Brief per Einschreiben mit Rückschein. Damit haben Sie im Streitfall einen Beweis in der Hand.
- ❖ Rechnungsbeträge, die Sie nicht reklamieren, müssen Sie fristgerecht bezahlen, damit der Anbieter Sie nicht mahnt und Ihnen zum Vorwurf machen kann, dass Sie mit der Zahlung „in Verzug“ geraten sind.

- ❖ Informieren Sie zusätzlich den Rechnungssteller, wenn Sie nur einen Teil des Rechnungsbetrages bezahlen und Sie beispielsweise die Forderungen eines Call-by-Call-Anbieters nicht bezahlen werden.
- ❖ **Beweis:** Fordern Sie gleichzeitig den **Entgelt-nachweis**, also den nachträglichen Einzelverbindungs-nachweis mit einer Auflistung aller Verbindungen. Fordern Sie außerdem vom Anbieter der strittigen Forderung eine technische Überprüfung. Er muss Ihnen die Ergebnisse der technischen Prüfung innerhalb von acht Wochen vorlegen. Falls allerdings ein Berechnungsfehler, zum Beispiel wegen eines Tarifwechsels, vorliegt, haben Sie keinen Anspruch auf die technische Überprüfung.

Telefon faturalarından kaynaklanan can sıkıntısı, günümüzde birçok tüketicinin günlük hayatının bir parçası haline geldi. Siyaset dünyası, bu durumdan dolayı harekete geçti: Telekomünikasyon Yasası ile telefon abonelerini ilgilendiren bir takım yeni düzenlemeler geldi. Bu yasada söz konusu olan, öncelikle

telefon faturalarına itiraz edilmesi ve de “pahalı” numaralar, 0900’lü numaralar gibi artı değer hizmetleri, danışma hizmetleri, premium SMS ve “televoting” servisi ile ilgili düzenlemelerdir.

İtirazın Doğru Şekilde Yapılması

Şayet telefon veya cep telefonu faturanızın doğruluğuna dair şüpheniz varsa, faturaya derhal itiraz etmelisiniz:

- ❖ **Süre:** Aşırı yüksek meblağ içeren faturayı aldıktan sonraki sekiz hafta içerisinde itirazda bulununuz.
- ❖ **Muhatap:** Alacak talebine itiraz edeceğiniz şirkete direkt olarak itiraz mektubunuzu yazınız. Şirketin adresini, telefon veya cep telefonu faturasında bulursunuz.
- ❖ **Şekil:** İtirazınızı yazılı olarak yapınız ve sebebini de bildiriniz. Mektubu iadeli taahhütlü olarak gönderiniz. Bir uyuşmazlık hali söz konusu olduğunda, bu sayede, elinizde bir delil bulunmuş olur.
- ❖ İtirazda bulunmadığınız fatura meblağlarını zamanında ödemeniz gerekmektedir, çünkü aksi takdirde hizmet sunucu size ihtar yazısı yazar ve ödemeyi “geciktirdiğinize” yönelik suçlamada bulunabilir.

- ❖ Fatura meblağının sadece bir kısmını ödeyeceğiniz ve örneğin bir “call-by-call” hizmeti sunan şirketin alacak talebini de ödemeyeceğiniz zaman, faturayı gönderen şirkete bu durumu bildiriniz.
- ❖ **Deliller:** Aynı zamanda **kanıt belgesini**, yani tüm bağlantıların tek tek dökümünün verildiği bir ayrıntılı fatura da talep ediniz. Ayrıca, şüpheli faturayı yollayan ve servis arz eden şirketten bir teknik kontrol talep ediniz. İlgili servis sunucu, sekiz hafta içerisinde teknik kontrolün sonuçlarını size bildirmek zorundadır. Şayet, örneğin bir tarife değişikliği yüzünden bir hesaplama hatası meydana geldi ise, bu durumda teknik kontrol isteme hakkınız yoktur.

... wenn der tatsächliche Rechnungsbetrag nicht ermittelt werden kann

- ❖ Wenn der tatsächliche Rechnungsbetrag nicht ermittelt werden kann, werden Ihre Rechnungen der vorangegangenen sechs Monate als Grundlage zur Berechnung eines Durchschnittsbetrages genommen – außer Sie können nachweisen, dass Sie den Telefonanschluss etwa wegen Urlaubs weniger genutzt haben.
- ❖ Haben Sie bereits mehr als den Durchschnittsbetrag gezahlt, muss Ihnen das Unternehmen das zu viel bezahlte Geld spätestens zwei Monate nach der Reklamation erstatten.
- ❖ Können Sie nachweisen, dass nicht Sie viel telefoniert oder das Internet genutzt haben, sondern das Telefonnetz außerhalb Ihres Verantwortungsbereichs durch Dritte manipuliert wurde (etwa durch Einbrecher), müssen Sie die überhöhte Rechnung nicht bezahlen.

... Gerçek Fatura Meblağı Belirlenemediği Zaman

- ❖ Gerçek fatura meblağı belirlenemediği zaman, ortalama bir meblağın hesaplanması için, geçmiş altı ayın faturaları temel alınır – örneğin tatilden dolayı telefon bağlantınızı daha az kullandığınızı kanıtlayabilirsiniz, bu durum geçerli değildir.
- ❖ Ortalama meblağdan daha fazla bir ödeme yaptıysanız, işletme itirazı yapmanızdan en geç iki ay sonra fazla ödediğiniz parayı size geri ödemek zorundadır.
- ❖ Şayet, kendiniz değil de üçüncü şahısların sizin sorumluluk alanınızın dışında fazla telefonlaştığını veya İnternet'te gezindiğini kanıtlayabilirsiniz (örneğin evinize giren hırsızlar tarafından), aşırı kabarık faturayı ödememiz gerekmez.

Kontrolle ist besser

- ❖ Überprüfen Sie Ihre Telefonrechnungen regelmäßig und immer sofort – auch die Online-rechnung. Drucken Sie diese am besten aus.
- ❖ Beantragen Sie einen ungekürzten Einzelverbindungs-nachweis mit vollständigen Rufnummernangaben. Der Standard-Einzelverbindungs-nachweis, in dem alle Ihre Telefon- und Internetverbindungen aufgelistet werden, muss kostenlos sein.
- ❖ Wenn Sie allerdings eine Flatrate nutzen, in der zum Beispiel alle Orts- und Ferngespräche im Preis enthalten sind, dürfen diese Gespräche aus Datenschutzgründen nicht einzeln aufgelistet werden.
- ❖ Sie haben keinen Anspruch auf einen Einzelverbindungs-nachweis, wenn Sie Angebote nutzen, die im Voraus gezahlt werden, zum Beispiel bei Prepaidhandys oder Callingcards. Sie können den Nachweis aber nachträglich einfordern, wenn Sie Zweifel an der Richtigkeit der Abrechnung haben.

Kontrolle ist besser

- ❖ Telefon faturalarınızı – online faturaları da – düzenli olarak ve derhal kontrol ediniz. Bu faturaları en iyisi yazdırınız.
- ❖ Kısaltılmamış bir ayrıntılı bağlantı dökümü ve telefon numaralarını tam olarak içeren bir fatura için başvuruda bulununuz. Tüm telefon ve İnternet bağlantılarınızın dökümünü içeren standart ayrıntılı fatura için ücret talep edilemez.
- ❖ Tüm yurtiçi ve yurtdışı görüşmelerin fiyata dahil olduğu bir sınırsız tarife kullanmanız durumunda, bu telefon görüşmelerinin dökümü, verileri koruma ile ilgili sebeplerden ötürü yapılamaz.
- ❖ Önceden ödemesi yapılan servis hizmetlerinden yararlandığınızda, bir ayrıntılı fatura talep etme hakkınız yoktur; örn. hazır kartlı cep telefonları veya calling kartları kullandığınızda. Fakat hesabın doğruluğundan şüphe ederseniz, ilgili kanıt belgesi niteliğindeki ayrıntılı faturayı sonradan da isteyebilirsiniz.

Der Festnetzanschluss wird gesperrt

Der Telefonanbieter kann Ihren Anschluss sperren, wenn

- ❖ der Rechnungsbetrag plötzlich ungewöhnlich hoch ist,
- ❖ bei schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote,
- ❖ Sie beim Anbieter mit mindestens 75 Euro im Zahlungsrückstand sind. In diesem Fall muss die Sperre allerdings vorher schriftlich angedroht werden. Nach einer Wartefrist von zwei Wochen darf der Anbieter zunächst nur eine so genannte Abgangssperre vornehmen. Das bedeutet, es sind nur noch eingehende Anrufe möglich. Nach einer weiteren Woche Wartefrist kann der Telefonanbieter den Anschluss vollständig sperren.

Falls Sie allerdings wegen einer schriftlichen Reklamation einen Teil der Rechnung nicht gezahlt haben, darf dieser Betrag bis zur Klärung der Reklamation nicht auf den „Verzug“ angerechnet werden.

Wichtig: Diese Regelung gilt nur für Festnetzanschlüsse. Wann der Mobilfunkanschluss gesperrt werden kann, regeln die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Mobilfunkanbieter.

Sabit Hat Bağlantısı Kesildiğinde

Telefon hizmeti sunucusu, aşağıdaki durumlarda bağlantınızı kesebilir:

- ❖ Fatura meblağı alıılmamış derecede yüksek olursa,
- ❖ Yasaların öngördüğü yasaklara ağır derecede aykırı davranıldığında,
- ❖ Telefon hizmeti sunan şirkete 75,- Euro'dan daha fazla ödenmemiş borcunuz varsa. Bu durumda, bağlantının kesileceği önceden yazılı olarak bildirilerek, ihtarda bulunulmalıdır. İki haftalık bir bekleme süresinden sonra hizmet sunucunun, ilk etapta “çıkış engelleme” si adı verilen bir uygulamayı devreye sokma hakkı vardır. Bu durum, sadece size telefon gelebileceği fakat sizin telefon açamayacağınız anlamına gelir. Bir haftalık bir bekleme süresi daha geçtikten sonra, telefon hizmeti sunan şirket, bağlantınızı tamamen kesebilir.

Eğer bir yazılı itiraz yüzünden faturanın bir kısmını ödemediyse, itiraz açıklığa kavuşturulana kadar bu meblağ, “direnme” hesabına eklenemez.

Önemli: Bu düzenleme, sadece sabit hat bağlantıları için geçerlidir. Cep telefonu bağlantısının ne zaman kesilebileceği, cep telefonu hizmeti sunan şirketlerin Genel İşlem Şartları (AGB)'nda düzenlenmiştir.



Mehrwert-Dienste

Mehrwert-Dienste sind teure Rufnummern, über die zusätzlich eine Dienstleistung erbracht wird, wie zum Beispiel Auskunftsdienste (118er-Nummern), 0900er-Nummern oder *Televoting* über 0137er-Nummern, also Abstimmungen per Telefon. Für diese Dienste gibt es spezielle Regelungen wie zum Beispiel kostenfreie Preisinformationspflichten sowie Preisobergrenzen. Die meisten Regelungen gelten ab dem 1. September 2007.

Preisansage- und Preisanzeigepflichten:

- ❖ **0900er-Nummern:** Bevor Sie den Dienst in Anspruch nehmen, müssen Sie über den Preis informiert werden.
- ❖ **Auskunftsdienste (118er-Nummern) und Kurzwahldienste:** Wenn ein Auskunftsdienst mehr als zwei Euro pro Minute kostet, muss auf den Preis hingewiesen werden – und zwar bevor die Auskunft beginnt.
- ❖ Wenn Sie so genannte **Kurzwahl-Datendienste**, also **SMS** oder **MMS** versenden oder in Anspruch nehmen, muss der Preis ebenfalls angezeigt werden – dies gilt allerdings erst ab einem Preis von zwei Euro pro SMS oder MMS.
- ❖ **Achtung:** Wenn Sie **0137er-Nummern** nutzen, muss der Preis erst am Ende des Gesprächs angesagt werden.
- ❖ Bei der Nutzung von Call-by-Call ist eine Preisansage nicht verpflichtend.

Artı Değer Hizmetleri

Artı değer hizmetleri, pahalı telefon numaralarıdır. Bu numaralar üzerinden bir ek hizmet verilir; örneğin, danışma hizmetleri (118'li numaralar), 0900'lü numaralar, veya da 0137'li numaralar üzerinden *televoting*, yani telefon üzerinden oylama. Bu hizmetler için, örneğin fiyat hakkında ücretsiz bilgi verme yükümlülüğü ve de fiyat üst sınırları gibi özel düzenlemeler mevcuttur. Düzenlemelerin çoğu 1 Eylül 2007 tarihinden itibaren geçerli olacaktır.

Fiyatları Bildirme ve Beyan Etme Yükümlülüğü

- ❖ **0900'lü numaralar:** Bu hizmetten yararlanmanızdan önce size, ücret hakkında bilgi verilmelidir.
- ❖ **Danışma Hizmetleri (118'li numaralar) ve hızlı arama hizmetleri:** Bir danışma hizmetinin dakikası iki Euro'dan daha fazla tutuyorsa, ücret hakkında bilgi verilmelidir – ve bu da danışmadan önce yapılmalıdır.
- ❖ **Hızlı arama hizmetleri** adı verilen **SMS** ve **MMS** gibi hizmetleri kullanarak veri gönderdiğinizde veya bu hizmetlerden yararlandığınızda da ücret gösterilmelidir – ancak bu durum, SMS veya MMS başına iki Euro'yu aşan ücretlerde geçerlidir.
- ❖ **Dikkat: 0137'li numaralardan** yararlandığınızda, ücretin görüşmenin sonunda anonsla bildirilmesi gereklidir.
- ❖ Call-by-call kullanılırken, fiyatın anonsla bildirilmesi zorunlu değildir.

Kurzwahldienste im Abonnement

Per Premium-SMS oder MMS können Sie Dienste wie Klingeltöne, Wetter- oder Börseninfos abonnieren. Vor Vertragsschluss muss Sie der Anbieter über die wesentlichen Vertragsinhalte informieren, und Sie müssen diese per SMS bestätigen.

Sie können vom Anbieter verlangen, dass Sie einen kostenlosen Hinweis – eine „Warn-SMS“ – bekommen, wenn die Rechnung 20 Euro übersteigen sollte.

Sie können einen solchen Abo-Vertrag zum Ende eines Abrechnungszeitraums mit einer Frist von einer Woche kündigen.

Achtung: Diese Regelungen gelten nicht für Chats per Premium-SMS, zum Beispiel Flirt-Chats.

* Eine Preisobergrenze gilt bereits jetzt, allerdings beträgt diese bis zum 31.08.2007 zwei Euro pro Minute.

Preisobergrenzen und Zwangstrennung:

- ❖ **Preisobergrenzen bei 0900er-Nummern:** Pro Minute (zeitabhängiger Tarif) dürfen nicht mehr als drei Euro abgerechnet werden*. Bei zeitunabhängigen Tarifen (Blocktarifen) liegt die Höchstgrenze bei 30 Euro.
- ❖ Falls zeitabhängige und zeitunabhängige Tarife kombiniert werden, darf der Preis pro Verbindung höchstens 30 Euro betragen.
- ❖ Wird zeitabhängig abgerechnet, muss die Verbindung nach einer Stunde zwangsgespalten werden. Es können also Kosten von maximal 180 Euro entstehen.

Werden diese Regelungen nicht eingehalten (zum Beispiel keine Preisansage bei Anwahl einer 0900er-Nummer), müssen Sie diese Verbindung nicht zahlen. Allerdings müssen Sie nachweisen, dass der Anbieter sich gesetzeswidrig verhalten hat.

Fiyat Üst Sınırları ve Zorunlu Bağlantı Kesme:

- ❖ **0900'lu numaralarda fiyat üst sınırları:** Dakika başına (süreye bağlı tarife) üç Euro'dan fazla hesaplanamaz*. Süreye bağlı olmayan tarifelerde (blok tarifeleri) azami sınır 30 Euro düzeyindedir.
- ❖ Süreye bağlı ve süreye bağlı olmayan tarifeler birleştirildiğinde, bağlantı başına ücret en fazla 30 Euro olmalıdır.
- ❖ Hesaplama süreye bağlı olarak yapılıyorsa, bağlantının bir saat sonra kesilmesi gereklidir. Bu demektir ki, en fazla 180 Euro düzeyinde masraf oluşacaktır.

Bu düzenlemelere uyulmazsa (örneğin bir 0900'lü numaranın tuşlanmasıyla fiyatın anonsla bildirilmesi), bu bağlantıyı ödemek zorunda değilsiniz. Tabii ki, hizmet sunucu şirketin bu durumda yasalara aykırı davrandığını kanıtlamak zorundasınız.

Abonelik Kapsamında Hızlı Arama Hizmetleri

"Premium SMS" veya MMS üzerinden zil tonları, hava durumu ve borsaya ilişkin bilgilere abone olabilirsiniz. Sözleşme yapılmadan önce, hizmet sunucu şirket sizi sözleşmenin temel içeriği hakkında bilgilendirmeli ve siz de bunları SMS ile onaylamalısınız.

Hizmet sunucudan, faturanın 20 Euro'yu geçmesi halinde, size ücretsiz bir bilgi, – bir "uyarı SMS"i- göndermesini isteyebilirsiniz.

Böyle bir abonelik sözleşmesini bir hesap döneminin sonunda, bir haftalık bir süre ile feshedebilirsiniz.

Dikkat: Bu düzenlemeler, *premium SMS* üzerinden yapılan sohbetler için, örneğin flört sohbetleri ("*Flirt-Chats*") için geçerli değildir.

* Bir fiyat üst sınırı şimdiden geçerlidir; ancak bu sınır, 31.08.2007 tarihine kadar dakika başına iki Euro'dur.



En sık karşılaşılan hukuki işlemlerin ABC'si

200 sayfa, 9,80 €

Tüm Tüketiciyi Koruma

Örgütleri'nden tedarik edilebilir

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin
info@vzbv.de · www.vzbv.de

Haben Sie noch weitere Fragen?

Ihre Verbraucherzentrale hilft Ihnen gern.

Sormak istediğiniz başka bir şey var mı?

Tüketiciyi Koruma Örgütünüz size memnuniyetle yardımcı olur.

www.verbraucherzentrale.de

Fotos/Fotografier: fotolia, istockphoto, Gestaltung/Tasarım: da vinci design GmbH, Berlin
Stand/Durum: 10/2007. Gedruckt auf 100% Altpapier/100% hurda kağıda basılmıştır.

verbraucherzentrale

Die Stimme der Verbraucher
Tüketicilerin sesi