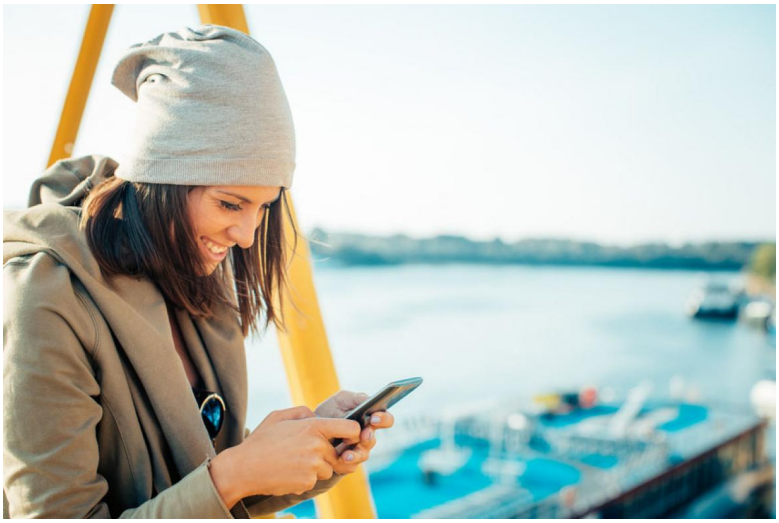
Verbraucherzentrale Hamburg

Drittanbieter: Abos auf der Telefonrechnung

Bei zweifelhaften Forderungen verweisen Mobilfunkfirmen oft zur Klärung an den sogenannten Drittanbieter, fordern aber gleichzeitig vehement die Zahlung. So geht's nicht! Unser Musterbrief hilft beim Widerspruch.



© Astarot - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Mobilfunkanbieter fordern oft die Bezahlung von Leistungen anderer Unternehmen ein, verweisen bei Reklamationen jedoch an den sogenannten Drittanbieter.
2. Probleme haben vor allem Verbraucherinnen und Verbraucher mit Verträgen bei E-Plus (Base) und Mobilcom-Debitel.
3. Betroffene sollten sich bei ihrem Mobilfunkanbieter schriftlich per Einschreiben Rückschein beschweren.

Stand: 20.03.2023

Bitte beachten Sie, dass dieser Artikel den Stand der Dinge zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wiedergibt.

Immer wieder staunen Verbraucherinnen und Verbraucher über in ihren Mobilfunkrechnungen auftauchende Posten für Leistungen dritter Unternehmen, die sie wissentlich weder bestellt noch genutzt haben. Dabei handelt es sich etwa um Abonnements von Info- und Unterhaltungsdiensten oder kostenpflichtige Serviceleistungen, Hotlines und Ansagedienste.

Mobilfunkunternehmen als Ansprechpartner

Was man nicht bestellt hat, muss man auch nicht bezahlen. In der Praxis der Mobilfunkanbieter soll anscheinend anderes gelten. Dort fühlt man sich für gegen Drittanbieterforderungen gerichtete Beschwerden meist nicht zuständig, fordert aber nachdrücklich deren Bezahlung. Nicht selten wird den Forderungen sogar mit Hinweis auf die Möglichkeit einer Sperre der SIM-Karte Nachdruck verliehen. Man sei nämlich, so lautet eine verbreitete Begründung, gesetzlich oder auch von der Bundesnetzagentur verpflichtet, die Forderungen einzuziehen. Deshalb also soll der Kunde erst mal zahlen und dann zusehen, ob er sich sein Geld von dem Drittanbieter wieder zurückholen kann.

Wir halten diese Haltung für irreführend. Natürlich kann man im Einzelfall über die Frage streiten, ob die Reklamation des Kunden berechtigt ist oder nicht. Doch wer eine Zahlung verlangt, muss auch erklären wofür und kann nicht auf einen Dritten verweisen. Eine gesetzliche Verpflichtung oder Anweisung der Bundesnetzagentur, bestrittene Drittanbieterforderungen einzuziehen, gibt es nicht.

Der Fall E-Plus

Weil E-Plus (Base) bei unklaren Rechnungsposten stets an den Drittanbieter verwies, haben wir das Unternehmen verklagt. E-Plus hatte eine Zahlung von über 200 Euro angemahnt und wies die Kundin, die wiederholt erklärt hatte, keine Drittanbieterleistungen in Anspruch genommen zu haben, folgendermaßen zurecht:

„Aus unseren Unterlagen geht hervor, dass wir Sie bereits am 14. Dezember 2013 darüber informiert haben, dass Sie sich bitte an den entsprechenden Drittanbieter wenden

möchten, um eine eventuelle Gutschrift zu erhalten.“

Das Landgericht Potsdam folgte unserer Ansicht und untersagte es E-Plus mit Urteil (Az. 2 O 340/14) vom 26. November 2015 zu behaupten, dass sich Kundinnen und Kunden für eine Gutschrift an den Drittanbieter wenden müssten. In seinem Urteil stellt das Gericht klar, dass Beanstandungen gegenüber dem Mobilfunkanbieter geltend zu machen sind.

Der Fall Mobilcom-Debitel

Auch der Anbieter Mobilcom-Debitel fällt in Sachen Drittanbieter besonders negativ auf. Betroffene berichteten, dass das Unternehmen sie nicht ausreichend darin unterstützt, sich vor unberechtigten Drittanbieterabrechnungen zu schützen – teilweise wurde sogar trotz bestrittener Forderungen eine Anschlusssperre angedroht und durchgeführt. Mobilcom-Debitel setzt seinen Kundinnen und Kunden oft die Pistole auf die Brust: Entweder sie zahlen den Rechnungsbetrag oder der Telefonanschluss wird gesperrt.

Beschwerde einreichen

Für Beschwerden gegen erfolgte Abrechnungen ist der Mobilfunkanbieter solange Ansprechpartner wie er eine entsprechende Zahlung verlangt. Die Beschwerde sollte schriftlich, am besten per Einschreiben vorgebracht werden. Dafür können Sie unseren Musterbrief verwenden. Ist die Drittanbieterforderung bestritten, darf Ihnen der Zugang zum Telefondienst nicht wegen Zahlungsverzugs gesperrt werden und eine Meldung bei einer Auskunftei ist unzulässig.

Musterbrief

Unser Online-Service für Musterbriefe hilft Ihnen, ein passendes Schreiben aufzusetzen, dass Sie an Ihren Telefonanbieter schicken können.

Zum Musterbrief

UNSER RAT

- Reklamieren Sie die Rechnung bei Ihrem Mobilfunkanbieter per Einschreiben Rückschein.
- Lassen Sie die Forderungen zurückbuchen und zahlen Sie Rechnungen nur in gerechtfertigtem Umfang.
- Lassen Sie vorsorglich bei Ihrem Telefonanbieter eine Drittanbietersperre einrichten.
- Erstatten Sie bei derartigen Vorkommnissen Anzeige bei der Bundesnetzagentur.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/telefon-internet/abofallen-drittanbieter/drittanbieter-abos-auf-der-telefonrechnung