

Verbraucherschutz in der Telekommunikation

Telefon und Smartphone begleiten uns heute in fast allen Lebensbereichen. Klare Regeln helfen, umsichtig und sinnvoll damit umzugehen.

Viele Gefahren sind erkannt. Deutliche Verbesserungen für den Verbraucher wurden erreicht, trotzdem besteht weiterer Handlungsbedarf.



www.vis.bayern.de



Bayern.
Die Zukunft.

Durch gesetzgeberische Maßnahmen in den letzten Jahren wurde eine Reihe von Ärgernissen für Verbraucher aus dem Weg geräumt.

Warteschleifen bei Sonderrufnummern sind nun in der Regel gebührenfrei. Call-by-Call-Dienste sind zu Tarifansagen verpflichtet.

Weitere Verbesserungen für den Verbraucher:

ANBIETERWECHSEL

- Beim Wechsel Ihres Telefon- oder Internetanbieters darf der Anschluss **maximal einen Kalendertag unterbrochen** werden.
- Gelingt der Wechsel nicht planmäßig, muss der alte Anbieter den Anschluss weiterhin zur Verfügung stellen und darf bis zum erfolgreichen Wechsel nur noch den **halben Preis** verlangen.

UMZUG

- Ihr bisheriger Vertrag wird am neuen Wohnort fortgesetzt, **ohne dass sich durch den Umzug die Mindestvertragslaufzeit verlängert** oder sich sonstige Bedingungen ändern.
- Eine **Ausnahme** gilt nur, wenn das bisherige Unternehmen seine Leistung am neuen Wohnort nicht anbietet. Dann können Sie den Vertrag jedoch unabhängig von der Mindestvertragslaufzeit innerhalb von drei Monaten kündigen.

SMARTPHONES

- Beim Surfen im Ausland gilt ein automatischer **„Kostenairbag“ von 59,50 Euro/Monat**.
- Ein mit dem Smartphone geschlossener Vertrag ist nur wirksam, wenn Sie die **Kostenpflichtigkeit ausdrücklich durch Klicken auf einen entsprechenden „Button“ bestätigen**.
- Die Möglichkeit einer **kostenlosen Drittanbietersperre** kann verhindern, dass Sie oder Ihre Kinder durch einen versehentlichen Klick in eine Abofalle unseriöser Anbieter geraten.
- Ihr Handy darf **nicht mehr wegen offener Rechnungen gesperrt werden**, wenn Sie diese rechtzeitig beanstandet haben und nicht zur Zahlung verurteilt worden sind.