



verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

**WECHSEL DES
MOBILFUNK-ANBIETERS
IST KEINE KUNST!**

Viele Menschen trauen sich nicht, ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln. Zu groß ist die Angst, auf unseriöse Angebote hereinzufallen oder die Rufnummer zu verlieren. Doch der Mobilfunkmarkt hat sich in den letzten Jahrzehnten sehr verändert. Durch einige verbraucherfreundliche Änderungen im Telekommunikationsgesetz haben sich viele Dinge verbessert. Trotzdem gibt es noch einige Punkte zu beachten, damit der Anbieterwechsel reibungslos klappt.

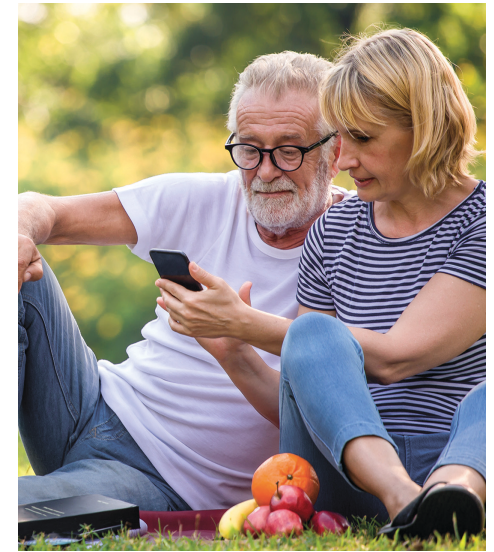


DER VERTRAG: PREPAID ODER LAUFZEIT?

Noch vor 20 Jahren war Prepaid umständlich. Zum einen war es kompliziert, das Guthaben aufzuladen, zum anderen waren die Minutenpreise teurer als in Vertragstarifen. Doch dies hat sich inzwischen sehr gewandelt. Zwischenzeitlich bieten viele namhafte Discounter kostengünstige Prepaid-Tarife an, die sich auch über das Internet bequem aufladen lassen.

Vorteile von Prepaid-Tarifen:

- Es können keine überhöhten »Horrorrechnungen« entstehen, im Zweifelsfall ist maximal das Guthaben verloren.
- Der Tarif kann kurzfristig, meist monatlich, individuell angepasst werden, zum Beispiel kann für den Urlaub ein höheres Datenvolumen erstanden werden.
- Der Tarif kann kurzfristig gekündigt werden. Es gibt keine Vertragsbindung über 24 Monate.



Nachteile von Prepaid-Tarifen:

- Wird das Prepaid-Guthaben über einen gewissen Zeitraum nicht aufgeladen, kann die Simkarte gesperrt werden. Dies geschieht in zwei Stufen. Zuerst wird die Simkarte teilweise gesperrt, das bedeutet Sie können keine Anrufe mehr tätigen, aber noch angerufen werden. Nach 1 bis 2 weiteren Monaten ist die Simkarte komplett gesperrt.

Tipp Wer eine Simkarte mit Guthaben nicht mehr nutzen möchte, kann diese kündigen und sich das Guthaben auf sein Girokonto auszahlen lassen.

Wichtig: Das Guthaben darf nicht verfallen! Einen Musterbrief bietet die Verbraucherzentrale auf ihrer Internetseite unter www.verbraucherzentrale-rlp.de/musterbriefe/digitale-welt/

IDENTITÄTSPRÜFUNG

Wer seinen Anbieter wechseln möchte, muss sich seit Juli 2017 zwingend mit einem Ausweisdokument identifizieren. Dies kann auf zwei Arten erfolgen. Beim Postident-Verfahren muss man mit einem Formular des Anbieters und seinem Ausweis bei der Post die Identitätsprüfung vornehmen lassen. Beim Videoident-Verfahren kann man die Identitätsprüfung von zuhause aus per Videokonferenz vornehmen.

DRITTANBIETERSPERRE

Wer eine Drittanbietersperre einrichten lässt, kann bestimmte Dienste des Mobilfunkanbieters nicht nutzen. Mit einer Drittanbietersperre können zum Beispiel ungewollte SMS-Abos und damit verbundene hohe Rechnungen vermieden werden. Die Einrichtung muss kostenlos erfolgen und kann entweder über das Kundenportal oder über die Servicehotline des Anbieters gesetzt werden.

DAS MOBILFUNKNETZ

In Deutschland gibt es drei Mobilfunknetze: Das Netz der Telekom, von Vodafone und Telefonica (O2). Mit 1&1 Drillisch wird in naher Zukunft ein viertes Mobilfunknetz aufgebaut werden. Leider existieren fälschlicherweise noch alte Bezeichnungen wie D-Netz und E-Netz. Heute nutzen alle drei Anbieter sowohl das D-Netz und das E-Netz. Außerdem kamen noch andere Netze hinzu, wie beispielsweise das LTE-Netz und das 5G-Netz. Jedoch gibt es zwischen den Netzanbietern auch heute noch Unterschiede in der Netzabdeckung.

TIPP Die Bundesnetzagentur hat unter www.breitband-monitor.de/mobilfunkmonitoring eine Karte mit den Netzabdeckungen der einzelnen Netzbetreiber bereitgestellt. Dort können Sie prüfen, wie die Netzabdeckung an den Orten ist, an denen Sie sich oft aufhalten und auch zwischen den einzelnen Netzbetreibern vergleichen.

AUSWAHL EINES NEUEN ANBIETERS

Falls Sie einen Laufzeitvertrag haben, sollten Sie sich zunächst darüber informieren, wie lange dieser noch läuft und wie lange die Kündigungsfrist ist. Auf jeder Rechnung finden Sie neben dem Datum des Vertragsendes auch das Datum, zu dem Ihre Kündigung beim Anbieter eingegangen sein muss.

Bei der Wahl eines neuen Anbieters sollten Sie auf Folgendes achten:

- Mobilfunktarife werden oft in Kombination mit einem neuen Smartphone verkauft. Lassen Sie sich nicht von einem vermeintlich billigen Smartphone blenden. Beachten Sie die Folgekosten. Oftmals ist es günstiger Smartphone und Tarif getrennt voneinander auszuwählen.
- Oft werben Anbieter mit einem reduzierten Grundpreis, beispielsweise null Euro pro Monat für die ersten drei Monate. Doch dieser Preis erhöht sich nach einiger Zeit meist erheblich. Die Grundkosten sollten Sie daher für die gesamte Vertragslaufzeit ausrechnen.
- Häufig können Sie die Angebote verschiedener Anbieter nur vergleichen, wenn Sie die Gesamtkosten, also die einmaligen und monatlichen Kosten, über einen Zeitraum von 24 Monaten addieren.
- Vergleichsportale sind eine gute Orientierungshilfe für die Auswahl eines neuen Anbieters. Jedoch sollten Sie die Ergebnisse mehrerer Portale miteinander vergleichen und darauf achten, dass es sich nicht um bezahlte Anzeigen handelt.

- Lassen Sie sich niemals von Verkäufern im Mobilfunkshop oder am Telefon unter Druck setzen und unterschreiben Sie nichts vorschnell.

AUSWAHL EINES NEUEN TARIFS

- Prüfen Sie, wieviel Datenvolumen Sie wirklich benötigen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben zu viel Datenvolumen gebucht.
- Haben Sie tatsächlich zu wenig Datenvolumen gebucht, so können Sie Ihren Anschluss nach Verbrauch des Datenvolumens noch nutzen, jedoch nur mit verminderter Geschwindigkeit. Der Anbieter informiert Sie per SMS, wenn 80 Prozent des Volumens aufgebraucht sind.
- Wenn Sie nicht viele Telefonate über das Smartphone führen, so muss es keine »All-Net-Flat«, also eine Flatrate in alle Netze sein. Oftmals reichen auch Minutenpakete aus oder sogar die minutenbasierte Abrechnung.

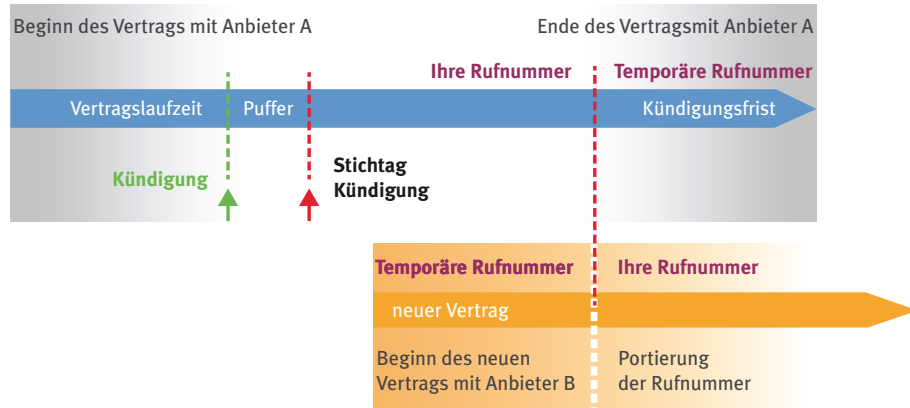
i Widerrufsrecht: Haben Sie über das Internet, am Telefon oder an der Haustür einen Vertrag abgeschlossen, können Sie diesen binnen zwei Wochen widerrufen. Üblicherweise erhalten Sie einige Tage nach der Bestellung eine Auftragsbestätigung. Überprüfen Sie genau, ob dort alles so bestätigt ist, wie Sie es bestellt haben. Wenn Sie Ihren Vertrag in einem Shop abgeschlossen haben, können Sie ihn nicht widerrufen.



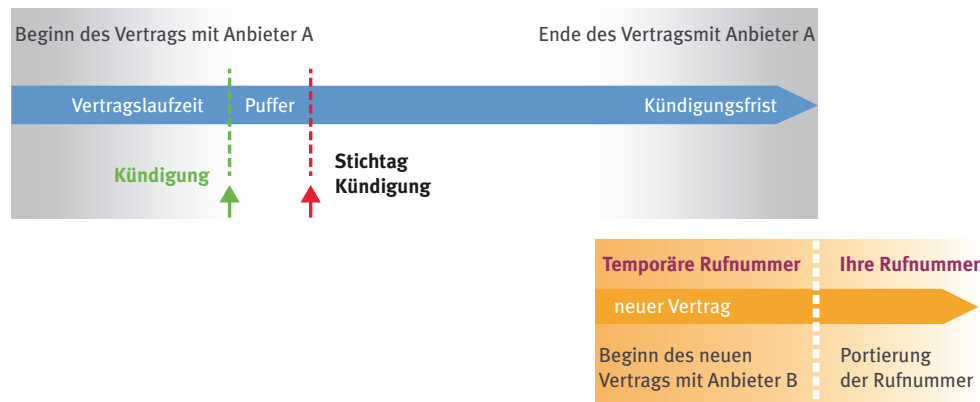
MITNAHME DER RUFNUMMER

Wenn Sie Ihre bisherige Rufnummer zum neuen Anbieter mitnehmen möchten, müssen Sie ein sogenanntes Portierungsformular ausfüllen. Dieses verschickt Ihr neuer Anbieter an den bisherigen Anbieter. Beachten Sie

das Portierungsdatum. Bei Mobilfunkverträgen haben Sie die Auswahl, ob die Portierung der neuen Rufnummer zum nächstmöglichen Zeitpunkt erfolgen soll oder zum regulären Ende des Vertrages.



RUFNUMMERNPORTIERUNG ZUM VERTRAGSENDE:



! Füllen Sie das Portierungsformular sehr genau aus. Tragen Sie Ihre Daten exakt so ein, wie diese auf der Rechnung des bisherigen Anbieters stehen. Schon ein fehlender Bindestrich bei »Karl-Heinz« oder ein fehlender zweiter Vorname kann zur Ablehnung der Portierung führen.

ENDABRECHNUNG DES ALTEN ANBIETERS

Nach etwa drei bis sechs Wochen sollten Sie die Endabrechnung des alten Anbieters erhalten, in der die exakten Grundgebühren sowie die Gesprächsgebühren bis zum Vertragsende berechnet werden. Hinzu kommen die Kosten für die Rufnummernportierung. Kontrollieren Sie diese Rechnung auf ihre Richtigkeit. Falls die Rechnung ein Guthaben aufweist, achten Sie darauf, dass Ihnen dieses Guthaben auch erstattet wird.

DIE eSIM

Zum mobilen Telefonieren benötigt man seit jeher eine Simkarte. Diese gibt es in verschiedenen Größen. Neben der Standard-SIM gibt es die Mikro-SIM und die Nano-SIM. Ganz neue Smartphones kommen auch ohne SIM-Karte aus. Sie benutzen die sogenannte eSIM. In solchen Geräten übernimmt die verbaute Elektronik die Funktion der Simkarte.

EU-ROAMING UND WELTWEITES ROAMING

Seit Juni 2017 fallen für Telefonate im EU-Ausland keine zusätzlichen Kosten an. Auch Nicht-EU Länder wie Liechtenstein, Norwegen und Island haben sich dem EU-Roaming angeschlossen. In Staaten wie Andorra, Monaco oder der Schweiz gibt es unterschiedliche Regelungen der Mobilfunkanbieter.

! Achtung: Das EU-Roaming gilt nur an Land. Insbesondere in Flugzeugen, auf Kreuzfahrtschiffen und Fähren gilt die EU-Roaming-Verordnung nicht, auch wenn das Schiff sich innerhalb der EU befindet!

TIPP Informieren Sie sich bei Ihrem Mobilfunkanbieter über die Kosten, wenn Sie in ein Land außerhalb der EU reisen. Im Zweifelsfall ist es wesentlich billiger, eine Prepaidkarte des Urlaubslandes zu kaufen.

SMARTPHONEVERSICHERUNG

Beim Smartphonekauf wird oftmals angeboten, das neue Gerät zu versichern. In der Regel sind solche Versicherungen verhältnismäßig teuer und greifen bei vielen Schäden nicht. So wird oft der Verlust ausgeschlossen oder ist Diebstahl nur in bestimmten Fällen versichert. Außerdem ersetzen die Versicherung in der Regel nur den Zeitwert des Gerätes und haben zudem oft noch einen Selbstbehalt.

TIPP Lassen Sie sich nicht auf die Schnelle zu einer Smartphoneversicherung überreden. Falls Sie dennoch eine Smartphoneversicherung benötigen, können Sie diese auch bis zu 30 Tage nach dem Kauf des Smartphones abschließen.

HABEN SIE WEITERE FRAGEN?

❖ PERSÖNLICHE BERATUNG ZUM ANBIETERWECHSEL IN MAINZ

Eine persönliche Beratung zum Anbieterwechsel bieten wir Ihnen in Mainz an.

❖ LANDESWEITE ONLINE-BERATUNG

Sie können sich entweder von Zuhause mit unserem Experten per Video-Beratung verbinden oder Sie kommen dazu in eine unserer Beratungsstellen oder in einen unserer Stützpunkte.

❖ WIR SIND IN FOLGENDEN ORTEN FÜR SIE DA:

www.verbraucherzentrale-rlp.de/beratung-rlp/karte-beratungsorte

❖ KOSTEN:

Diese Beratung kostet 10 Euro.

❖ TERMINVEREINBARUNG:

Telefon: (06131) 28480

E-Mail: info@vz-rlp.de

Online-Terminvereinbarung:

www.verbraucherzentrale-rlp.de/onlinetermine-rlp

❖ ALLGEMEINE TECHNISCHE BERATUNG PER TELEFON

Allgemeine technische Fragen rund um Fernsehen, Internet und Telefon beantwortet der Experte der Verbraucherzentrale unter der Telefonnummer:

(06131) 28 48 - 888

montags von 10 - 16 Uhr

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Wissen, was wirklich Sache ist.

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10

55116 Mainz

Telefon (06131) 28 48 0

Telefax (06131) 28 48 66

telekommunikation@vz-rlp.de

www.verbraucherzentrale-rlp.de



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR FAMILIE,
FRAUEN, JUGEND, INTEGRATION
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lüche, Vorstand; Redaktion: Lore Herrmann-Karch

Fotos: Titelbild: © iStock / Tomml; SIM-Karten: © Adobe Stock/Claudio Divizia;

wlan: © Brian Mwachofi/Pixabay; Innenseiten: © AdobeStock/gpointstudio (Familie);

© AdobeStock/iammotos (Paar im Gras); © AdobeStock/metamorworks (Laptop)

© Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz | Stand: 12/2020