

## "Handy-Rechnung ist zu hoch"

### ***Beanstandungen der Rechnung vom Mobilfunkanbieter sind genauer zu begründen***

Eigentlich sollte die Kundin eines Mobilfunkanbieters ihre Rechnungen online erhalten, das klappte offenbar nicht immer. Jedenfalls schrieb sie dem Unternehmen per Mail, sie kündige ihren Vertrag zum nächsten möglichen Termin, weil "sie keine Lust mehr auf dieses Theater habe". Die aktuelle Rechnung sei mal wieder nicht eingetroffen. Die nächsten Rechnungen kamen pünktlich, wurde von der Kundin aber beanstandet: Da "tauchten Beträge und Tarife auf", die "nicht gerechtfertigt sind oder nie von mir gebucht wurden".

Die Frau bezahlte die Rechnungen nicht: Sie habe rechtzeitig reklamiert — innerhalb der 8-Wochen-Frist. Daraufhin hätte das Mobilfunkunternehmen, um die Richtigkeit der Abrechnung zu belegen, eine technische Prüfung durchführen und die Abrechnung nach einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln müssen. Das sei nicht geschehen.

Der Mobilfunkanbieter zog vor Gericht, um seine Forderungen einzutreiben, und bekam vom Landgericht Heidelberg Recht (1 S 54/11). Die Kündigung des Mobilfunkvertrags durch die Kundin sei unwirksam gewesen, weil sie nicht in der (laut Vertrag erforderlichen) Schriftform erfolgte. Im Übrigen habe die Frau die Leistungen des Mobilfunkanbieters weiterhin in Anspruch genommen, so dass davon auszugehen sei, dass sie den Vertrag nicht mit sofortiger Wirkung habe beenden wollen.

Auch mit ihren Reklamationen erreichte die Kundin nichts: Sie musste 360 Euro Gebühren nachzahlen. Wenn Kunden eine Abrechnung beanstandeten, dürften sie nicht nur pauschal die Rechnungshöhe bezweifeln, erklärte das Landgericht. Die Beschwerde der Kundin ("Ich bestreite die Rechnung dem Grunde und der Höhe nach") sei geradezu das Paradebeispiel einer pauschalen Reklamation.

Welche Rechnungspositionen sie aus welchem Grund angreife, welche Beträge und Tarife sie für "nicht gerechtfertigt" halte, bleibe offen. Dabei habe das Unternehmen die abgerechneten Tarife genau aufgelistet und die Rechnung unterteilt in Grundpreise, SMS ins D1-Netz und SMS in andere Netze. Also hätte die Kundin ohne weiteres konkret angeben können (und müssen), welche Positionen sie beanstandete.

Von den Kunden zu verlangen, eine Reklamation schlüssig zu begründen, sei nicht übertrieben. Denn für das Mobilfunkunternehmen bedeute eine Beanstandung erheblichen Aufwand (Entgeltnachweis und technische Prüfung). Man müsse also verhindern, dass Kunden durch pauschales Bestreiten der Abrechnung beim Anbieter unnötige Kosten verursachen und gleichzeitig den Rechnungsbetrag zurückhalten.

© Der Juristische Pressedienst Gritschneder UG ist Inhaber sämtlicher Inhalte und Nutzungsrechte. Diese sind urheberrechtlich geschützt. Auf die Nutzungsbedingungen wird verwiesen.