

DIE RECHTE DER TELEFONKUNDEN

INGMAR HESSLER

Die Bedeutung von Telekommunikationsdiensten wie Telefon, Fax und Internet nimmt für den modernen Menschen ständig zu. Es kann von daher auch nicht verwundern, daß kaum jemand mehr auf einen eigenen Telefonanschluß verzichten möchte. Auch wenn viele – insbesondere Touristen und Inhaber von Ferienwohnungen – dank Handys weitgehend unabhängig von einem Festnetzanschluß sind, kommen diejenigen, die hier ihren Wohnsitz haben, oder sich regelmäßig in Spanien aufhalten, nur allzu häufig nicht um einen eigenen Anschluß herum. Zum einen sind Gespräche aus dem Festnetz in der Regel billiger, zum anderen können nur so andere Dienste wie Fax und Internet sinnvoll genutzt werden.

Auch wenn es heute relativ günstig und einfach ist, diesen Anschluß zu erhalten, werden sich diejenigen, die über langjährige Spanienerfahrungen verfügen, erinnern können, daß es nicht immer so war. Teilweise verstrichen bis zur endgültigen Installation viele Monate. Die Anschlußgebühr konnte hoch ausfallen und sogar mehrere tausend Euro (Gegenwert) betragen, denn die Kosten der Kabelführung mußten direkt vom neuen Kunden getragen werden. Und diese Kabelführung begann meistens beim nächstgelegenen Telefonanschluß, der nicht selten (gerade bei kleinen Urbanisationen) hunderte von Metern entfernt lag.

Dank der europaweiten Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes und der hiermit einhergehenden Privatisierung der staatlichen Monopolunternehmen hat sich jedoch einiges – wenn auch noch nicht alles – gebessert. Nicht nur daß Konkurrenz das Geschäft belebt: In Spanien wurden dem ehemaligen staatlichen Monopolisten Telefónica de España im Zuge der Privatisierung, aufgrund seiner marktbeherrschenden Stellung, eine ganze Reihe von Auflagen gemacht. Diesen muß, zumindest solange die Dominanz fortbesteht, weiter nachgekommen werden.

Anschlußpflicht

Gemäß Artikel 22 des Allgemeinen Spanischen Telekommunikationsgesetzes (Ley General de Telecomunicaciones) ist die Telefónica daher momentan verpflichtet, jedem Antragsteller innerhalb eines Zeitraums von maximal 60 Tagen einen Festnetztelefonanschluß einzurichten. Dies gilt prinzipiell auch für die entlegensten Gebiete und selbst für den Fall, daß es unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht sinnvoll erscheint, einen solchen Telefonanschluß anzubieten. Telefónica kann in solchen Fällen zwar unter Einsatz von Funktechnologie statt einer Kabelverbindung eine Funkverbindung (ähnlich der durch die Handys bereits bekannten Mobiltechnologie) installieren – vom Verbraucher wären jedoch beim Gebrauch dieses Telefonzugangs lediglich die normalen Festnetztarife zu zahlen.

Sollte Telefónica dem Auftrag eines Kunden nicht innerhalb die-



GESETZESLAGE. Die neuesten Änderungen stärken die Rechte der Verbraucher / LV

Entschädigung für Ausfälle

I. HESSLER

Sollte es zu Ausfällen beim Festnetztelefon kommen, hat der Verbraucher Entschädigungsansprüche gegen seinen Anbieter, solange sich dieser nicht auf höhere Gewalt berufen kann. Um die Höhe des Entschädigungsanspruchs zu ermitteln, müssen zwei Rechnungen ange stellt werden.

Rechnung 1: Wieviel Ausgaben wären während der Dauer des Ausfalls erfolgt?

Es kommt jedoch nicht darauf an, welcher Verbrauch konkret erfolgt wäre, das heißt welche Telefongespräche unterblieben

sind. Vielmehr ist der Durchschnittsverbrauch der letzten drei Monate zu ermitteln und dieser auf die Dauer des Ausfallzeitraums umzulegen. Beispiel: Fällt die Telefonleitung zum Beispiel für sieben Tage komplett aus, sind die durchschnittlichen „Tageskosten“ der letzten drei Monaten zu ermitteln. Dieser Wert wird mit sieben multipliziert.

Rechnung 2: Auf welche Höhe beläuft sich die anteilige Grundgebühr während des Ausfallzeitraums, wenn man diese mit fünf multipliziert?

Zunächst wird festgestellt wie lange die Dienste ausgefallen

sind und dann errechnet, welcher Anteil der Grundgebühr auf diesen Zeitraum entfällt. Der ermittelte Betrag ist dann mit fünf zu multiplizieren - unabhängig von der Dauer der Unterbrechung. Beispiel: Fällt die Telefonleitung etwa für sieben Tage aus, ist ein Viertel der monatlichen Grundgebühr zu errechnen und diese dann mit fünf zu multiplizieren.

Wurde die Rechnung 1 und 2 erstellt, muß der Anbieter den höheren von beiden Beträgen an den Verbraucher als Entschädigung für den Ausfall leisten.

Wer viel telefoniert, dem wird die erste Rechenmethode Vorteile bringen, wer sein Telefon wenig nutzt, profitiert von der zweiten Methode.

ser 60-Tage-Frist nachkommen, so ist dieser im Umfang der Verzögerung von der Zahlung der Grundgebühr befreit. Vergehen also seit Antragstellung beispielsweise 120 Tage bis zum tatsächlichen Abschluß der Installation (60 Tage mehr als erlaubt), so darf in den ersten zwei Monaten ab Anschluß keine Grundgebühr erhoben werden.

Für den Fall, daß Sie sich Ihren Anschluß von einem anderen Anbieter legen lassen wollen, können Sie sich allerdings nicht auf diese Frist berufen. Trotzdem

müssen alle Mitbewerber Telefónicas in ihren Verträgen zwingend eine Anschlußfrist angeben.

Preselección

Bei der preselección (englisch auch preselection, oder zu deutsch „Vorauswahl“ eines anderen Anbieters) handelt es sich um das Recht des Verbrauchers, von seinem Telefon aus bestimmte Gespräche über einen anderen Anbieter führen zu dürfen als demjenigen, der ihm den Netzzugang zur Verfügung stellt. So kann der Kunde beispielsweise weiter-

hin seinen Festnetzanschluß von der Telefónica beziehen und an diesen Anbieter seine monatliche Grundgebühr leisten, aber bestimmte Gespräche (etwa Orts-, Regional- oder Auslandsgespräche) über einen anderen, günstigeren Konkurrenten abwickeln. So läßt sich unter Umständen eine Menge Geld sparen.

Will ein Verbraucher die preselección wieder aufheben beziehungsweise kündigen, kann er dies wahlweise gegenüber dem Anbieter tun der ihm den Anschluß zur Verfügung stellt

INGMAR
HESSLER



Der Autor ist Rechtsanwalt und Partner der deutsch-spanischen Kanzlei Hessler & del Cuerdo, Rechtsanwälte y Abogados, in San Pedro del Pinatar

Kanzlei
Hessler & Del Cuerdo
C / Archena 3, 2-C
30740 San Pedro del Pinatar
Tel.: 968 27 42 98

oder bei dem Anbieter, über den die ausgewählten Gespräche durchgeführt wurden.

Recht auf Ihre Nummer

Wollte ein Verbraucher in der Vergangenheit den Telefonanbieter komplett wechseln, hatte er vor allen Dingen ein Problem: Den Verlust der bisherigen Telefonnummer. Wer bereits längere Zeit über ein Telefon verfügt, hat die eigene Telefonnummer meist nicht nur im Bekanntenkreis sondern auch gegenüber Geschäftspartnern, Dienstleistern oder gar öffentlichen Stellen weitergegeben. Nicht immer ist es daher möglich, gegenüber allen Betroffenen einen Nummernwechsel mitzuteilen.

Dies kann unabsehbare Folgen haben. Mittlerweile stellt dies allerdings kein Problem mehr dar. Selbst bei vollständigem Anbieterwechsel kann die eigene Rufnummer beibehalten werden. Die sogenannte „portabilidad“ (Portabilität oder Übertragbarkeit) der Telefonnummer ermöglicht es, nun ohne Nummernverlust zum interessantesten, meist billigsten Anbieter zu wechseln.

Dieses Recht steht sowohl Festnetz- als auch Mobiltelefonkunden zu. Nur bei Festnetznummern ist zusätzlich zu beachten, daß diese geographisch zugeordnet sind. Bei Umzügen in andere Orte kann dieses Recht daher verständlicherweise eingeschränkt sein. Eine Festnetztelefonnummer soll schließlich auch Aufschluß über den Ort des Anschlusses geben. Andernfalls ließen sich unter anderem die Verbindungen nicht mehr nachvollziehbar in Rechnung stellen.

Kündigung

Dank des kürzlich in Kraft getretenen Königlichen Dekrets 424/2005 vom 15. April können die Verbraucher beziehungsweise Nutzer von Telekommunikationsdiensten (Handy-, Festnetz-, Internet- oder ADSL) die von ihnen unter Vertrag genommenen Leistungen – binnen einer Frist von 15 Tagen ab Mitteilung an den Anbieter – jederzeit kündigen. Beruft sich der Anbieter auf eine vereinbarte Mindestvertragsdauer, muß diese auch in dem Vertrag erscheinen. Unabhängig hiervon hat der Verbraucher aber trotzdem das Recht, die Kündigung vorzunehmen.

Er kann lediglich besonders vereinbarte Vorteile oder Leistungen einbüßen, die an einen fortdauernden Vertrag geknüpft waren. Der spanische Gesetzgeber wollte durch diese extrem verbraucherfreundliche Regelung einer Knebelung der Endkunden entgegenzutreten, wie sie bisher leider nur allzu häufig verzeichnet werden konnte.

Telefónica muß den Festnetzanschluß binnen 60 Tagen einrichten

Mit einer „Preselection“ läßt sich eine Menge Geld sparen

Neues Gesetz: Kündigung von Leistungen in nur 15 Tagen möglich