



# Handy-Kunden hängen fest

**Handy-Vertrag.** Der Wechsel von einer teuren Handy-Pauschale in eine günstige ist im ersten Jahr meist unmöglich. Weniger streng ist Netzbetreiber E-Plus.

**M**obilfunkfirmen fesseln ihre Kunden an sich. Sie verkaufen ihnen mit dem vergünstigten Handy Pauschalen für Gespräche, SMS und mobiles Surfen im Internet und halten sie damit fest. Üblich sind Laufzeittarife von 24 Monaten.

Falls Kunden nach wenigen Monaten feststellen, dass sie weniger telefonieren als zuvor angenommen oder mit viel geringerem Datenvolumen auskommen, können sie nicht einfach in einen günstigeren Vertrag wechseln. Für Neukunden haben die großen Mobilfunkunternehmen O2, T-Mobile und Vodafone eine Blockade errichtet, im Fachjargon heißt sie Downgrade-Sperre.

Nach Abschluss ihres Neuvertrags können Kunden frühestens zwölf Monate später in einen Handy-Vertrag mit geringerem Preis wechseln. Den Wechsel lassen sich die Netzbetreiber auch noch bezahlen. T-Mobile und Vodafone verlangen knapp 50 und O2 sogar 100 Euro.

Überspringt ein Kunde gleich mehrere Preisstufen, kann es noch teurer werden. Will er zum Beispiel von der größten T-Mobile-Laufzeit-Flatrate, Call&Surf L, in die kleinste, Call&Surf XS, wechseln, müsste er sogar 150 Euro zahlen. Denn er wechselt von Tarifstufe L in M, von M in S und S in XS, das kostet dreimal 49,95 Euro.

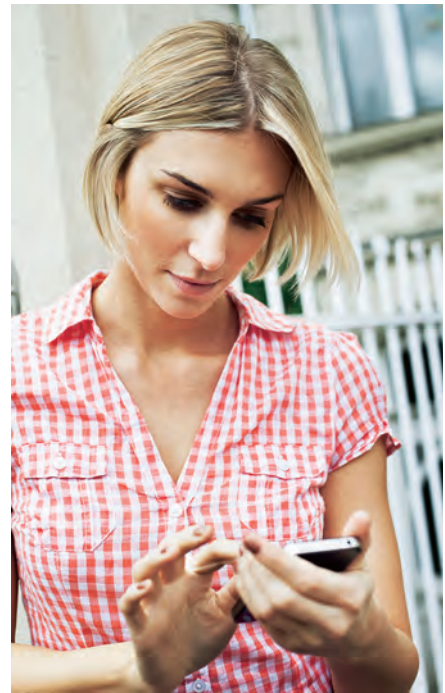
Nur beim Netzbetreiber E-Plus (Base) ist der Wechsel in einen preiswerteren Mein-Base-Tarif von Anfang an innerhalb eines Monats möglich – und er kostet nichts. Ausnahme: Kunden mit einem Base-Vertrag von vor März 2010 zahlen eine Wechselgebühr bis zu 24,95 Euro.

Bei allen anderen Anbietern ist nur der Wechsel in eine teurere Pauschale immer kostenlos und jederzeit erlaubt.

Hart trifft es Altkunden von T-Mobile. Ließen sie den Vertrag über Jahre laufen und wollen nun in einen kleineren wechseln, bittet T-Mobile sie mit 50 Euro zur Kasse. Die Gebühr hat der Ex-Monopolist im August letzten Jahres eingeführt.

## T-Mobile-Kunden sollten nicht zahlen

„Altkunden sollten ihren Wechsel schriftlich mitteilen und darauf bestehen, dass sie keine Wechselgebühr bezahlen“, sagt Fabian Widder, Anwalt für Wettbewerbsrecht in Mannheim. Nach seiner Ansicht müssen Kunden, die bis August 2011 einen Vertrag abgeschlossen haben, keine Wechselgebühr bezahlen. Denn die Möglichkeit zum kostenlosen Wechsel war Vertragsbestandteil. Die Telekom hätte Kunden die Änderung schriftlich mitteilen müssen. ■



## Unser Rat

**Tarif.** Wählen Sie besser einen preiswerteren Tarif, wenn Sie sich nicht sicher sind, wie umfangreich Ihre Pauschale für Gespräche und mobiles Surfen sein soll. Reicht die Leistung der Flatrate dann doch nicht aus, können Sie sehr leicht das nächsthöhere Tarifpaket wählen.

**Altkunden.** Haben Sie bei T-Mobile vor August 2011 einen Laufzeitvertrag abgeschlossen und sollen nun beim Wechsel in einen abgespeckten Tarif eine Gebühr bezahlen, dann legen Sie schriftlich Widerspruch ein. T-Mobile verzichtet bisher in vielen Fällen auf einen Streit und erlässt Kunden die Gebühr.

## Finanztest Tarifwechsel beim eigenen Netzbetreiber

Wollen Kunden von einem teureren Tarif in einen preiswerteren innerhalb der Laufzeit wechseln, lassen sich das die Netzanbieter außer Base bezahlen.

Anbieter (Netz)	Wechsel von günstigerem in teureren Tarif	Wechsel von teurerem in günstigeren Tarif		
		Zeitpunkt	Wechselgebühr (Euro)	Laufzeitverlängerung
<b>Base (E-Plus)</b>	Jederzeit <sup>1)</sup>	Jederzeit <sup>1)</sup>	– <sup>2)</sup>	– <sup>2)</sup>
<b>o2 (O2)</b>	Jederzeit	Nach 12. Monat	100,00	–
<b>T-Mobile (D1)</b>	Jederzeit	Nach 12. Monat	49,95	–
<b>Vodafone (D2)</b>	Jederzeit	Nach 12. Monat	49,95	Um 24 Monate <sup>3)</sup>

– = Entfällt.

1) Zu- oder Abbuchung von Optionen monatlich möglich, auch bei Altverträgen.

2) Kunden mit Verträgen von vor März 2010 zahlen bis zu 24,95 Euro oder Laufzeit (24 Monate) beginnt neu.

3) Beginn einer neuen Mindestvertragslaufzeit.

Stand: 27. Februar 2012