

**Druckversion - DasErste.de - [plusminus - Prepaid-Handys (14.11.2006)**<http://www.daserste.de/plusminus/beitrag.asp?uid=gdcoigfgdl588hbl&cm.asp>**Prepaid-Handys****Erste Anbieter schalten gesperrte Guthaben wieder frei**

SWR, Dienstag, 14. November 2006

## ▶ Adressen &amp; Links



Tobias Mayer ist sauer. 18,- € sind einfach weg - inkassiert von dem Handyanbieter Debitel. Bei diesem Provider hatte Tobias Mayer vor einigen Jahren ein Prepaid-Handy gekauft, um für Notfälle erreichbar zu sein. Oft telefoniert hat er damit nicht. Seither hat er sich vor allen Dingen darüber geärgert, dass er alle zehn bis zwölf Monate aufgefordert wird, das Guthaben seiner Prepaid-Karte aufzuladen - und er dadurch auch irgendwelche unnötigen Telefonate führte.

**Verfall von Guthaben bei Prepaid-Karten**

Auch vor kurzem war es wieder so weit. Debitel teilte ihm mit, er müsse neues Guthaben aufladen oder sein Handy werde gesperrt und das Restguthaben über 18,- Euro inkassiert. Doch dieses Mal wollte Tobias Mayer bei dem teuren Spielchen nicht mehr mitmachen. Im Sommer 2006 wurden in zwei Gerichtsverfahren nämlich die Netzbetreiber O2 und Vodafone verurteilt, Guthaben nicht mehr verfallen zu lassen. Derartige Klauseln in den Geschäftsbedingungen seien unzulässig. Mittlerweile zahlen beide Unternehmen ihren Kunden das Restguthaben auf Antrag aus. Tobias Mayer berief sich auf diese Urteile und forderte Debitel per E-Mail auf, sein Geld nicht einfach einzukassieren. Die lapidare Antwort des Unternehmens lautete aber, dass die Urteile auf seinen Anschluss nicht übertragbar seien. Er fühlte sich als "kleiner Kunde" abgespeist und kritisiert, dass Debitel nicht so wie O2 und Vodafone das Guthaben erstattet oder aber die Laufzeit verlängert.

**Hohe Kosten bei der Einführung**

[plusminus liegen zahlreiche Beschwerden vor. Wie Tobias Mayer sind auch diese Kunden bei Debitel abgeblitzt. Auch andere Anbieter, beispielsweise T-Mobile, Victorvox oder Alphatel, streichen das Restguthaben ihrer Kunden nach wie vor ein - Urteile hin oder her. Der Grund ist einfach: Für die Unternehmen geht es um viel Geld. Anfang des Jahres 2000 kamen die ersten stark subventionierten Prepaid-Pakete auf den Markt. Die Karte mitsamt Handy war bereits ab 25,- € zu haben. So wollten die Unternehmen möglichst hohe Kundenzahlen erreichen. Tatsächlich verdoppelte sich die Zahl der Nutzer innerhalb eines Jahres. Knapp die Hälfte der Handybesitzer sind seither Prepaid-Kunden. Dieser Zuwachs kam die Unternehmen allerdings teuer zu stehen. Jeder Prepaid-Nutzer kostete sie im Schnitt 150,- € Handy-Subvention, und der erhoffte Geldsegen blieb aus. Die Neukunden telefonierten einfach zu wenig, durchschnittlich bescheren Prepaid-Nutzer den Unternehmen etwa nur ein Drittel so hohe Umsätze wie Vertragskunden. Der Trick mit dem Guthabenverfall: Ein Umsatzmotor auf dem Rücken der Verbraucher.

**Zu Unrecht kassiert**

[plusminus trifft Professor Thomas Hoeren, Direktor des Instituts für Telekommunikationsrecht an der Universität Münster. Er ist überzeugt, dass Unternehmen wie Debitel das Guthaben der Kunden zu unrecht inkassieren. Es gebe eine Fülle von Gerichtsurteilen, die ganz klar aussagten, dass Verfallsklauseln unwirksam sind. Der Kunde habe ein Recht darauf, sein Geld zurückzubekommen. Diese Urteile gelten zwar nur zwischen den Parteien, aber die Kernaussage gelte für die gesamte Mobilfunkbranche. Wenn einzelne Anbieter ausscheren und meinen, sie könnten auf Zeit setzen, werde das nicht funktionieren. Diese Unternehmen warteten im Grunde nur ab, bis ein Kunde sie verklagt - und setzten darauf, dass sie bis dahin das Geld behalten können. Das wird sich künftig ändern müssen, bekräftigt Professor Hoeren.

## **Kehrtwende bei Debitel**

Als [plusminus Debitel mit diesen Vorwürfen konfrontiert, macht das Unternehmen plötzlich eine Kehrtwende. Nachdem der Provider bislang beharrlich seine Kunden abwimmelte, will er die Restguthaben nun nicht mehr einstreichen. Warum nicht gleich so? Das Unternehmen erklärt die Sache mit der Komplexität der größeren Tarifvielfalt und der Netze, bei denen man diese Tarife anbiete. Selbst Altkunden wie Tobias Mayer sollen nun ihr Geld zurückerhalten – aber nur, wenn sie ihre Sim-Karte noch haben. Auch Kunden anderer Anbieter kann man raten, sie gut aufzuheben, denn endlich bröckelt die Front. Die Mobilfunkunternehmen werden ihre harte Haltung aufgeben müssen. Gegen T-Mobile und Blau.de zum Beispiel sind bereits Verfahren eingeleitet. Das dreiste Abkassieren hat nun bald ein Ende.

## **Stand der Dinge bei verschiedenen Anbietern (14.11.2006)**

**Blau.de:** Gerichtstermin Mitte Dezember 2006.

**Debitel:** Es gibt noch keine Abmahnung gegen diesen Anbieter. Er kündigt gegenüber [plusminus an, ab 15. November 2006 im Internet ein Formular zur Guthabenzurückzahlung anzubieten ([www.debitel.de/prepaid-verfallenes-guthaben](http://www.debitel.de/prepaid-verfallenes-guthaben) oder zwischenzeitlich [www.debitel.de](http://www.debitel.de)).

**Eplus:** Kunden, deren Guthaben abgelaufen ist, bei denen die Karte aber noch nicht gesperrt wurde, können sich nach Angaben des Unternehmens an die Kundenhotline wenden, um das Guthaben wieder freizuschalten. Für bereits gesperrte Karten gibt es derzeit noch keine Möglichkeiten. Eplus hat angekündigt, in den kommenden Wochen eine Lösung einzurichten. Verfallende Guthaben sollen bis dahin "eingefroren" sein (und so nicht endgültig verloren gehen).

**O2:** Urteil des Oberlandesgerichts München, 22. Juni 2006, Aktenzeichen: 29 U 2294/06. O2 zahlt Restguthaben aus (auch rückwirkend solche, die in den vergangenen drei Jahren verfallen sind). Es genügt ein formloses Schreiben mit Bankverbindung, Adresse des Kunden und SIM-Karte an: O2 Germany GmbH, O2 Loop-Kundenbetreuung, 90345 Nürnberg.

**Simyo:** Gerichtstermin am 2. Mai 2007.

**T-Mobile:** Eine Klage ist anhängig, ob es zu einem Verfahren kommt oder der Anbieter einlenkt, ist noch nicht entschieden. T-Mobile kündigt an, eine Lösung zur Rückzahlung von Restguthaben anzubieten.

**Vodafone:** Urteil des Landgerichts Düsseldorf, Aktenzeichen: 12 O 458/05, 23. August 2006. Vodafone zahlt Restguthaben aus, rückwirkend im Ermessen des Unternehmens. Es reicht ein formloses Schreiben mit Bankverbindung, Adresse des Kunden und SIM-Karte an: Vodafone D2 GmbH, Vodafone-Kundenbetreuung, 40875 Ratingen.

---

## **Adressen & Links**

### **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen**

Informationen zum Prepaid-Guthaben und Musterbrief  
[www.verbraucherzentrale-nrw.de/  
UNIQU115917973811205/link251972A.html](http://www.verbraucherzentrale-nrw.de/UNIQU115917973811205/link251972A.html)

### **Stiftung Warentest: Informationen zur Guthaben-Rückzahlung**

[www.stiftung-warentest.de/online/  
computer\\_telefon/meldung/  
1434430/1434430.html](http://www.stiftung-warentest.de/online/computer_telefon/meldung/1434430/1434430.html)

**Stiftung Warentest: Handytarif-Hitlisten für verschiedene Kundentypen**

[www.stiftung-warentest.de/online/  
computer\\_telefon/infodok/  
1131843/1131843.html](http://www.stiftung-warentest.de/online/computer_telefon/infodok/1131843/1131843.html)

Auch als Faxabrufe verfügbar

(Kosten: je 2,- € + 0,80 € Verbindungspauschale):

Message-Fan: 0 90 01 / 51 00 10 85 84

Kaumtelefonierer: 0 90 01 / 51 00 10 85 85

Normaltelefonierer: 0 90 01 / 51 00 10 85 83

Vieltelefonierer: 0 90 01 / 51 00 10 85 81

Dauertelefonierer: 0 90 01 / 51 00 10 85 82

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Verbraucherservice

Postfach 8001, 53105 Bonn

Bundesweites Infotelefon

0 18 05 / 10 10 00

Fax: 0 30 / 2 24 80-5 15

Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Im Bereich Telekommunikation erfahren Sie dort mehr über Ihre Rechte als Telefonkunde.

---

Dieser Text gibt den Inhalt des Fernsehbeitrags von [plusminus vom 14. November 2006 wieder, ergänzt um Zusatzinformationen der Redaktion.

Eventuelle spätere Veränderungen des Sachverhaltes sind nicht berücksichtigt.